

# المدخل الى طريقة العمل مع الجماعات

دكتور  
سليحي محمود جمعة  
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية  
بالاسكندرية

١٩٩٨

دار المعرفة الجامعية

١٠ شارع سويف - الاسكندرية - ت ١٦٢ - ١٨٢



# المدخل الى طريقة العمل مع الجماعات

دكتور  
سليمي محمود جمعة  
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية  
بالاسكندرية .

١٩٩٨

دار المعرفة الجامعية

١٠ فرسوس - الاسكندرية - ١٦٢ ١٨٢٠

٢٨٧ فرسوس - الاسكندرية - ١٦٦ ٩٧٣



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



سيظل موضوع دراسة الجماعة وخصائصها وبنائها والتأثيرات المختلفة لها له نفس البريق الذى يجذب اهتمام الدارسين والباحثين فى مجالات متعددة لما لها من أهمية باستمرار الحياة الانسانية.

حيث تتوالى الاسهامات النظرية ومداخل دراسة الجماعة لتعبر عن تفاعل وتلاقى العلوم المختلفة فى الاهتمام بهذه الوحدة التى تكسب الفرد سماته الشخصية والانسانية وتمده بالخبرات والمهارات التى تساعد على التكيف كما أنها وحدة الاشباع الحقيقية لكل حاجاته النفسية والمادية مهما اختلف حجم الجماعة أو نوعها.

ومهنة الخدمة الاجتماعية نواكب هذا الاهتمام من خلال طريقة العمل مع الجماعات والتى تعد إحدى الطرق الاساسية لها والتى تهدف إلى مساعدة الفرد على النمو واشباع حاجاته ومساعدته على تكوين علاقات اجتماعية سوية واكتساب اتجاهات ايجابية نحو المجتمع وتدعيم مشاعر الولاء والانتماء للمجتمع.

وبهذا تصبح الجماعة وسيلة هامة لنقل ثقافة المجتمع وتدعيم ارتباط الفرد بالمجتمع حيث ان انطلاقة المجتمع نحو البناء والتقدم لا يتحقق الا من خلال انسان ناضج وواعى ومدرك لطبيعة المسئولية الملقاة على عاتقه للنهوض بمجتمعه واحداث التغير المطلوب.

وقد تزايد الايمان بالجماعة الصغيرة من خلال ادراك اهميتها فى بناء المجتمع الديمقراطى الذى يقوم على المشاركة الجماعية وحرية الفكر وحق الفرد فى التعبير عن رأيه والمساهمة الفعالة فى تحمل مسئولياته تجاه مجتمعه وادراكه الرعى لحقوقه وواجباته.

ومن هذا المنطلق يعد الاهتمام النظرى والعملى بدراسة الجماعة هو جهد لا يضيع هباء ولكنه جهد يدعم ويعمق الدور الحيوى الذى يجب أن يوجه للعمل مع الجماعات على أسس علمية مدروسة لتحقيق هذا التقدم من خلالها.

وسوف نحاول فى هذا الكتاب تناول بعض المعلومات التى تعد بمثابة



الاسياسيات فى دراسة طريقة العمل مع الجماعات حيث سنتناول فى الباب الأول مفاهيم أساسية فى طريقة العمل مع الجماعات حيث يتم استعراض تكامل طرق الخدمة الاجتماعية ثم بعض المعلومات الخاصة بتاريخ خدمة الجماعة وتعريفها وأهميتها وفلسفتها ... الخ. ثم نتناول فى الباب الثانى موضوع الجماعات حيث نتعرض لتاريخ الجماعة الصغيرة ومفهوم الجماعة واختلاف وأنواع الجماعات ومراحل نموها وتحليل المشكلات التى تتعرض لها ... الخ.

أما الباب الثالث فقد خصص للاخصائى الاجتماعى باعتباره محورياً أساسياً فى العمل فى هذه الطريقة حيث نتناول صفاته ومهارته التى تساعد على الممارسة المهنية. وحيث أن طريقة العمل مع الجماعات تمارس فى العديد من المؤسسات فقد تعرض الباب الرابع لمؤسسات العمل مع الجماعات. وتناول الباب الخامس ممارسة خدمة الجماعة فى بعض الحالات.

ونرجو أن يحقق هذا الكتاب الهدف منه فى تزويد طلاب الخدمة الاجتماعية والعاملين فى مجالاتها المختلفة بالمفاهيم الأساسية لطريقة العمل مع الجماعات والتى تعد لازمة للممارسة المهنية ونسأل الله التوفيق فانه نعم المولى ونعم النصير.



## الباب الأول

### مفاهيم أساسية فى طريقة العمل مع الجماعات

- ١- تكامل طرق الخدمة الاجتماعية.
- ٢- تاريخ طريقة العمل مع الجماعات.
- ٣- تعريف طريقة العمل مع الجماعات.
- ٤- فلسفة طريقة العمل مع الجماعات.
- ٥- أهداف طريقة العمل مع الجماعات.
- ٦- أهمية طريقة العمل مع الجماعات.
- ٧- طريقة العمل مع الجماعات والترويج.
- ٨- طريقة العمل مع الجماعات والعلاج الجماعى.
- ٩- مبادئ طريقة العمل مع الجماعات.
- ١٠- عمليات طريقة العمل مع الجماعات.

## تكامل طرق الخدمة الاجتماعية

عرفت الخدمة الاجتماعية في الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية لعام ١٩٥٤ بأنها خدمة تؤدي للناس بغرض مساعدتهم كأفراد أو في جماعات "وصول إلى علاقات طيبة مرضية والوصول إلى مستويات الحياة التي تتماشى مع رغباتهم الخاصة وقدراتهم التي يجب أن تكون في توافق مع رغبات وقدرات المجتمع المحلي، إلا أن هذا التعريف لم يشر لدور الخدمة الاجتماعية مع المجتمع أو نوعية المؤسسات التي تمارس فيها والجانب الانشائي للمهنة.

ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية بأنها عبارة عن أنشطة مهنية لمساعدة الأفراد والجماعات أو المجتمعات لتعزيز وتجديد قدراتهم لأداء وظائفهم الاجتماعية وخلق الظروف الاجتماعية المحققة لهذا الهدف<sup>(١)</sup>.

كما يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية على أساس الطرق التي تستخدمها في العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات ونقصد بها طريقة خدمة الفرد، خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع، ومن منطلق هذا التعريف يمكن النظر إلى الخدمة الاجتماعية في ارتباطها بالتعبير عن أوجه حياة الإنسان حيث تمثل تلك الأوجه أنه فرد له خاصيته المتميزة وشخصيته المستقلة، كما أنه عضو في جماعة وعضو في مجتمع.

فإذا ما نظرنا إلى الوجه الأول فأننا نجد أن كل إنسان له جوانب شخصية مميزة له ومختلفة عن غيره وهذا ما يشير إليه مبدأ الفروق الفردية حيث يوجد بين الناس فروقا فردية يمكن ملاحظتها من الوهلة الأولى وفروقا أخرى تحتاج إلى المعاينة والتعامل حتى يمكن أن نتبينها وفروقا ثالثة قد تحتاج إلى استخدام مقاييس للتعرف عليها مثل درجة الذكاء. وهذا يشير إلى أنه لا يوجد فردين متشابهين تماماً فإن تشابهها في الشكل يختلف في جوانب أخرى ويشير علماء النفس إلى أن ذوي القدرات المتماثلة يختلفون في درجة تمتعهم بتلك القدرة.

---

(1) N.A. S. W. definition of social work, standards for social service man power, (June 1973 p. 4).

ونكون تلك الفروق الفردية نتاج لعامل الوراثية والبيئة معا وإن أتحدث الوراثة يصعب أن تتحد البيئة وكما يختلف الناس بعضهم عن البعض الآخر فى الاستعدادات والقدرات والصفات أو فى جوانبها الشخصية المختلفة فإن تلك السمات التى تميز الفرد لا تظل كما هى بل أنها تختلف وتتغير عند نفس الفرد من وقت لآخر نتيجة لعوامل النمو التى يخضع لها والمتعلقة بالوراثة والبيئة أيضا.

أى أن كل فرد يختلف عن غيره كما أنه متغيراً عن نفسه من وقت لآخر.

ويمكن القول أن الطريقة التى تهتم بالفرد باعتباره الوحدة الأساسية التى تتركز الجهود المختلفة حوله هى طريقة العمل مع الأفراد أو طريقة خدمة الفرد وهى الطريقة الأولى للخدمة الاجتماعية من حيث الاعتراف بها.

أما الجانب الثانى لحياة الإنسان وهو أنه عضو فى جماعة فحياة الإنسان منذ مولده ترتبط بالجماعة الإنسانية التى يتواجد فيها وهى الأسرة ومنها يكتسب سمات شخصية الاجتماعية ومن خلالها تنقل له ثقافة المجتمع وباستمرار نمو الفرد تتعدد الجماعات التى ينتمى إليها حيث أنه لن يظل أسير علاقاته فى الأسرة فقط فتظهر جماعة اللعب وجماعة الرفاق فى المدرسة وجماعة النادى وجماعة العمل... إلخ ولكل جماعة خصائصها ودورها فى تبادل التأثير والتأثر بينها وبين الفرد من خلال التفاعل الاجتماعى الذى يحدث بينهما والعلاقات الاجتماعية التى تتكون.

وكل جماعة يلتحق بها الفرد لها خصائص تميزها عن غيرها من الجماعات من حيث التأثير والحجم وطبيعة التكوين... إلخ كما أن كل جماعة لا تظل ثابتة كما هى بل تخضع لعامل التغير أيضا من حيث الحجم والوظيفة ومرحلة النمو وهكذا.

والطريقة التى تهتم بدراسة التفاعلات التى تحدث فى الجماعة وكيف يمكن توجيهها لتحقيق النمو لكل من الفرد والجماعة هى طريقة العمل مع الجماعات (طريقة خدمة الجماعة) وهى الطريقة الثانية من طرق الخدمة الاجتماعية من حيث الاعتراف بها أيضا.



الوجه الثالث لحياة الإنسان يكمن في : نظر إليه باعتباره عضواً في مجتمع له أنظمتها الاجتماعية المختلفة وخصائصه التي تميزه عن غيره من المجتمعات كما أن له أيضاً حاجاته ومشكلاته المتعددة ولاشك أن الفرد يتأثر بكل تلك القوى الاجتماعية التي تجعل مجتمعه متميزاً عن غيره من المجتمعات كما أنه يؤثر فيه أيضاً كما نسلم بأن عنصر التغير ينطبق على المجتمع أيضاً في حجمه وخصائصه ومشكلاته وسماته الاقتصادية والسياسية .... إلخ نتيجة للنمو الذي يحدث على المجتمع وتأثره بما يطرأ على المجتمع بأكمله من تغيرات. وتعد طريقة العمل مع المجتمعات أو تنظيم المجتمع الطريقة التي نهتم بالعمل مع المجتمع المحلي وهي الطريقة الأساسية الثالثة للخدمة الاجتماعية.

وكما ننظر إلى الفرد بكل جوانب حياته المختلفة باعتباره وحدة واحدة فإننا ننظر إلى الخدمة الاجتماعية على اعتبار أنها مهنة واحدة تشمل كل تلك الطرق في وحدة واحدة متفاعلة حيث يتم الفضل فقط من أجل الدراسة والتحليل إلا أنها متداخلة ومتراصة ويتضح هذا التكامل من خلال :-

- ١- التزام الأخصائي بفلسفة المهنة وقيمتها بصرف النظر عن التخصص.
- ٢- إعداد الأخصائي الاجتماعي في مرحلة الدراسة حيث يعد ليكون أخصائياً اجتماعياً مؤهلاً لتطبيق كل طرق الخدمة الاجتماعية وقد تأتي مرحلة التخصص في مراحل تالية أثناء الدراسات العليا وإن كان الاتجاه الآن يغلب عليه أيضاً الممارسة المهنية التكاملية.
- ٣- معظم المؤسسات الاجتماعية المختلفة تحتاج إلى جهود كل طرق الخدمة الاجتماعية مما يجعل الأخصائي الاجتماعي في مجال الدراسة المهنية يقوم بتطبيق كل الطرق.
- ٤- أثناء ممارسة الأخصائي الاجتماعي لطريقة معينة فإنه يحتاج إلى العمل مع الوحدات الأخرى.

٥- تكامل طرق الخدمة الاجتماعية يتحقق على مستويين :

أ - التكامل بين مختلف مكونات المهنة.

ب - التكامل داخل كل عنصر من تلك العناصر.

ويرى د. ابراهيم عبد الرحمن أن باستطاعتنا أن نميز بين ثلاث مستويات أساسية أخذتها مناقشة ما نسميه تكامل طرق الخدمة الاجتماعية.

#### ١ - مستوى الالتزام :

والقضية التي تثار هنا عادة هل يعنى تخصص الأخصائى فى إحدى الطرق أن يتصور أن مسئولياته محدودة بحدود هذه الطريقة ؟ أم أن أخصائى خدمة الفرد مثلا يجب أن يشعر أنه أولا وقبل كل شئ أخصائى اجتماعى.

#### ٢ - على مستوى الإعداد المهني :

والقضية عندما تثار على هذا المستوى فإن المقصود بها هو هل الأفضل وجود برامج متخصصة لاعداد المهنيين فى كل طريقة من الطرق أم أن الأفضل أن يعد الأخصائى إعدادا عاما يؤهله لأداء مختلف المستويات التى تسند إليه.

#### ٣ - على مستوى الممارسة

والقضية على هذا المستوى مرتبطة بالسابق ويمكن أن يطلق عليهما معا قضية التخصص فى مقابل التكامل والمقصود هنا هو هل يجب أن يكون الأخصائى متخصصا فى ممارسة إحدى الطرق أم أنه يجب عليه أن يكتفى بممارسته لمتطلبات الموقف والميدان (وبافتراض إعداد شامل بالطبع) ويصرف النظر عن الطريقة؟<sup>(١)</sup>

٤ - أما فيما يتعلق بحاجة الأخصائى فى طريقة معينة إلى العمل مع الوحدات الأخرى فيمكن أن نوضح ذلك من خلال ممارسة الطرق الآتية :

#### أ - ممارسة طريقة خدمة الفرد

حيث تكون شخصية العميل هى محور اهتمام الأخصائى الاجتماعى فى تلك الطريقة كما يعد الفرد ذاته المصدر الأساسى الذى نحصل منه على الحقائق اللازمة لعملية الدراسة. إلا أن أخصائى خدمة الفرد لا يعمل فقط على هذا

---

(١) ابراهيم عبد الرحمن وأخرى، نماذج ونظريات تنظيم المجتمع، دار الثقافة للطباعة والنشر القاهرة، الكتاب الثانى، ١٩٨٣، ص ٥٢

المحور الفردى حيث أن دراسة أسرة العميل ركن هام فى فهم طبيعة شخصية العميل ونوعية مشاكله كما تكمن فى البيئة الاجتماعية للعميل القوى المباشرة وغير المباشرة التى تتفاعل مع شخصيته.

ومن ثم يحتاج أخصائى خدمة الفرد إلى دراسة الجماعات المؤثرة فى شخصية العميل وعلاقتها بالمشكلة التى يعانى منها، ومعنى هذا أن يحاول اكتشاف العوامل البيئية الباعثة للأشكال فى موقع يبدو كأنه منابع الضغوط التى يعانى منها العميل، وطبيعى أن لكل حالة فرديتها ولكل عميل بيئته الخاصة، فقد تنبعث الضغوط من مكان العمل أو من الأسرة أو المدرسة أو من الحارة أو من رفاق اللعب أو من النادى أو مالى ذلك من المجالات. (١)

مما يجعل الأخصائى فى حاجة إلى دراسة تلك الجماعات وطبيعة العلاقات فيها لإدراك حجم تأثيرها على العميل.

وكما تكمن فى البيئة أسباب سوء التكيف تحتوى البيئة على موارد الخدمات ومن هنا فانه استكمالاً لدور أخصائى خدمة الفرد فان عليه التعرف على موارد وامكانيات المجتمع المحلى والتى يمكن أن تساهم فى علاج العديد من المشكلات كالعيادات النفسية والمستشفيات ومراكز التدريب وجمعيات رعاية الطلبة وغيرها.

### ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

وعلى المستوى الثانى فاننا نجد أن أخصائى الجماعة يهتم بالجماعة كوحدة أساسية للعمل ويهتم بدراسة التغيرات التى تحدث فيها وطبيعة العلاقات السائدة بمن أجل مساعدتها على النمو وتحقيق أهدافها .

إلا أن ذلك لا يتنافى مع الدور الذى يقوم به أخصائى الجماعة فى العمل مع أعضاء الجماعة كأفراد مثلما يحدث فى الجهد الذى يقوم به مع العضو الجديد أو فى حالات سوء التكيف الذى يعانى منه العضو ويحتاج إلى جهد فردى خاص لمساعدته على إعادة تكيفه مع الجماعة كما يقوم الأخصائى أيضا بدور مع القادة والأعضاء المنتخبين لمساعدتهم على أداء مسؤوليات وظائفهم ... إلخ.

(١) فاطمة الحارونى، خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية مطبعة السعادة بمصر الطبعة الثالثة ١٩٦٩، ص ١٥١.

كما يحتاج أيضا إخصائي الجماعة لدراسة امكانيات وموارد المجتمع المحلي من أجل تحقيق أكبر استفادة ممكنة منها فقد لا يتوافر في المؤسسة بعض الامكانيات التي يحتاجها الاعضاء أثناء مزاولتهم للبرنامج وقد تتاح تلك الامكانيات في البيئة المحلية فيستطيع أن يقوم ببعض الجهود للتنسيق مع تلك المؤسسات التي يتوافر فيها الامكانيات التي يحتاجها حتى يستطيع الاستفادة من خدماتها.

فقد يرغب الأعضاء في مزاوله نشاط كرة القدم ولا يتوفر في المؤسسة الملعب المناسب والذي يتوفر في ساحة شعبية قريبة يمكن عن طريق اجراء بعض الاتصالات الحصول على ملعبها بعض الوقت لاجراء التدريبات عليه واقامة المباريات أى أن دراسة امكانيات المجتمع المحلي والقدرة على الاتصال بالمسؤولين واجراء عملية التنسيق تساعد في تحقيق أهداف الجماعة، كما لا بد وأن تطور الجماعة من برامجها وخدماتها تبعاً للتغيرات الاجتماعية بالمجتمع وبناء على دراسة حاجاته المتغيرة حتى تكون قادره على الوفاء بمسؤولياتها.

#### ممارسة طريقة تنظيم المجتمع:

وبالمثل عندما يقوم المنظم الاجتماعي باداء دوره مع المجتمع المحلي ودراسة مشكلاته والعمل مع أجهزته ومواطنيه من أجل التغلب على تلك المشكلات والنهوض بهذا المجتمع فان ذلك يتطلب القيام ببعض الجهود على المستوى الفردي مثل اجراء بعض الاتصالات بالمسؤولين والقاده الشعبيين وبذل بعض الجهود المهنية معهم مثل الاقناع، التشجيع، الاستشارة... الخ. كما أنه يقوم بدوره أيضا مع جماعات ذات طبيعة خاصة مثل اللجان ومجالس الاداره والتي يمارس في العمل معها دراساته حول ديناميكية الجماعة وطبيعة تكوينها وبناء القوة فيها .... الخ. كما يمكن استخدام الجماعات كأدوات لتنظيم المجتمع.

٥- أما فيما يتعلق بتكامل طرق الخدمة الاجتماعية والتي أوضحنا انه يتحقق على مستويين: التكامل بين مختلف مكونات المهنة، والتكامل داخل كل عنصر من تلك العناصر.

وبالتالى فان على من يريد دراسة تكامل الخدمة الاجتماعية أن يبدأ بتحديد



الاجزاء أو العناصر ليتبين لنفسه مدى التوافق أو التناسق فيها كما انه يستطيع ان يزل بمستوى التحليل إلى كل عنصر من هذه العناصر على حده لكي يتبين مكونات ونوع العلاقات التي تربط بين تلك المكونات ومدى ماينها من انسجام وتوافق.

حيث قدمت لجنة التعريف العامة لممارسة الخدمة الاجتماعية فى عام ١٩٥٨ والتي نظرت إلى ممارسة الخدمة الاجتماعية على انه يمثل تشكيله من:

- ١ - القيم.

- ٢ - الاهداف والاغراض.

- ٣ - التصديق المجتمعى (بمعنى اصفاء المشروع وتحويل الصلاحية للمؤسسات والممارسين للقيام بالعمل).

- ٤ - القاعدة المعرفية.

- ٥ - الطرق (ويتضمن أيضا الأدوات الفنية والمهارات).

وإذن فان دراسة تكامل مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن ينصب على مستويين اساسية.

- ١ - التكامل بين مختلف مكونات المجتمع.

أى دراسة مدى الانسجام والتوافق بمختلف أنواعه بين قيم المهنة وأهدافها ومعارفها وطرقها ومايعطيه لها المجتمع من سلطات وصلاحيات.

- ٢ - التكامل داخل كل عنصر من تلك العناصر.

أى دراسة مدى الانسجام والتوافق بين مكونات كل عنصر بمعنى دراسة مايلى:

- ١ - تكامل قيم الخدمة الاجتماعية.

- ٢ - تكامل أهداف الخدمة الاجتماعية.

- ٣ - تكامل المعارف المتاحة أمام المهنة.

- ٤ - تكامل الصلاحيات أو السلطات التي تعطى المهنة حق القيام بوظائفها.

٥ - نكامل طرق الخدمة الاجتماعية<sup>(١)</sup>

## تاريخ طريقة العمل مع الجماعات.

من الطبيعي الا يكون ظهور طريقة العمل مع الجماعات كطريقة علمية محدده الملامح قد حدث فجأة ولكن يمكن القول أن المجتمعات مرت بظروف فرضت الحاجة إلى بعض الممارسات التي لم تتبلور بشكل علمي واضح، ومع تنوع الأنشطة وظهور المؤسسات الاجتماعية والتقدم الحضارى وازدياد أوقات الفراغ نتيجة لظهور وازدياد الاتجاه نحو الآلة بدأت تظهر الحاجة إلى ممارسة مهنية لتنظيم تلك الأنشطة والعمل مع الجماعات بشكل علمي.

لذا فأننا سنحاول استعراض تاريخ تلك الطريقة بشكل موجز يوضح أهم الملامح التي كان لها تأثير في ظهورها وتطورها ويمكن أن يتم ذلك من خلال استعراض زمني حيث كان لكل فترة زمنية ملامح أساسية في تطور طريقة العمل مع الجماعات وسوف يتم هذا التناول على مستويين.

١ - تاريخ خدمة الجماعة في الخارج.

٢ - تاريخ خدمة الجماعة في مصر.

أولاً: تاريخ خدمة الجماعة في الخارج.

ويمكن تقسيم ظهور وتطور تلك الطريقة في الخارج إلى الفترات الزمنية التالية:

١ - في نهاية القرن التاسع عشر:

تميزت تلك الفترة بظهور أنشطة مختلفة استوجبت ظهورها الظروف التي تمر بها المجتمعات نتيجة للثورة الصناعية وما أعقبها من زيادة الهجرة من الريف إلى المدينة في أمريكا وماترنب على تلك الهجرة من مشكلات سوء تكيف ونقص في الخدمات المختلفة (اسكان، مواصلات، تغذية، مرافق .. الخ).

وقد كان لظهور جمعيات الشبان المسيحية عام ١٨٤٤ في إنجلترا وعام ١٨٥١

---

(١) ابراهيم عبد الرحمن وآخرون مرجع سابق ص ٢٤٩ - ٢٥٠

فى بوسطن دوره فى توفير الخدمات التى يحتاجها الشباب المهاجر إلى المدينة بحثا عن فرص عمل جديده وامتدت هذه الفكرة بإنشاء جمعيات الشابات المسيحية عام ١٨٦٦، واكب ذلك ظهور فكرة انشاء اندية للأولاد تنظم لهم أنشطة متنوعة وكان الهدف من هذه الأندية حماية الأولاد من الانحراف نتيجة للعب فى الشوارع حيث انشأ أول نادى فى مدينة هارتفورد بامريكا عام ١٨٦٠.

كما اسهمت الحركات العمالية فى تقديم بعض الخدمات التى كانت تمثل ضروره وحاجة عند العمال وتمثل ذلك فى حركة تعليم كبار عام ١٨٧٤ وإنشاء الملاعب العامة عام ١٨٨٢.

ولقد كان للمحلات الاجتماعية أكبر الأثر فى نمو طريقة العمل مع الجماعات ومن أبرز تلك المحلات محطة توينبى التى أسسها عام ١٨٨٤م فى لندن بعض رجال الجامعة متأثرين بأفكار العدالة الاجتماعية والنواحي الإنسانية حيث كانوا يعيشون وجها لوجه مع الأوضاع والظروف القلبية للحياة المزدهمة فى المدينة ويلتسسون الأماكن التى يعيش فيها المتحرفون وعلاجهم كلما امكن ذلك ويهتمون بحياة الناس وتحسين ظروفهم.

وقد عبر عن تلك الجهود كل من روبرت وكيندى Woods & Kennedy اللذين عرضوا نتائج دراسة مقارنة عن المحلات الاجتماعية عززتها سنوات كبيرة من الخبرة الشخصية فى هذا المجال حيث لخصوا الهدف من المحلات الاجتماعية الإنجليزية بأنها كانت نتيجة جهود الجامعيين الذين قاموا بإنشاءها فى المناطق المهملة فى لندن ليكونوا جيران مع المواطنين الأصليين لهذه المناطق ويقوموا بتسمية مهاراتهم ولتقوية وتعزيز شخصياتهم ثم قامت على نفس الخط محطة بنيويورك عام ١٨٨٦، وبعد جين آدمز من القيادات الرائدة للمحلات الاجتماعية حيث ذكر فى عام ١٨٩٧ أهداف المحلات الاجتماعية وكيف أنها ترتبط بمجتمع الجيرة حيث ان فلسفتها تقوم على تنمية الاحساس بالجيرة فى المنطقة المحلية التى تخدمها المحلة الاجتماعية حيث انه من خلال البرامج المختلفة التى يشترك فيها سكان الجيرة وجدوا أن احساسا جديدا بالجيرة بدأ فى النمو أى أن الأفراد فى مجتمع الجيرة ومن خلال تنمية احساسهم بكيانهم يعدلون قيمهم. وبالتالى عبرت كثير من الكتابات

عن هدف العاملون الرواد في هذه المحلات هو مساعدة الناس على اكتشاف طريقة جديدة للحياة<sup>(١)</sup>.

وتوالى انتشار تلك المحلات وكانت تمارس فيها الوانا متعددة من الأنشطة دون أن تكون تلك الممارسة من خلال طريقة محددة الملامح.

٢- بداية القرن العشرين.

اتسمت تلك المرحلة بتزايد نشاط الاتحادات العمالية التي كانت تطالب بمزيد من الخدمات للعمال منها تحديد ساعات العمل وزيادة فترات الراحة حتى يتمكن العمال من اشباع حاجاتهم المختلفة فبدأت تطالب تلك الاتحادات بإنشاء الملاعب واقامة المعسكرات وتنظيم الأنشطة الثقافية والاجتماعية فظهرت أنشطة ترويحية متعددة. ولا يمكن القول أن هذه الأنشطة كانت ذات طابع ترفيهي فقط ولكن كان لها أبعاد أخرى تتمثل في اشباع الحاجات المختلفة للأطفال والشبان.

كما نكونت في تلك الفترة أول جمعية كشفية أمريكية عام ١٩١٠ التي ساعدت على نمو شخصية الأطفال وتدريبهم على النظام والاعتماد على النفس والطاعة.

كما قامت حركة الفتيات والمرشدات بعد ذلك بسنوات قليلة وكان لها نفس الاهداف.

### ٣- فيما بين الحرب العالمية الأولى والثانية.

حيث بدأت التطلع إلى بناء مجتمعات ديمقراطية حيث تصورت بعض الدول الأوروبية انه يمكن الوصول إلى ذلك عن طريق المشاركة الجماعية من خلال أنشطة الجماعة الصغيرة وبالتالي زاد الاهتمام بالعمل مع الجماعات. ساعد على ذلك أيضا خروج المرأة للعمل وماترب عليه من ظهور مؤسسات اجتماعية تقدم برامج رعاية اجتماعية متنوعة عوضا عن غياب الطفل عن الأسرة.

---

(1) Helen U. Phillips, Essentials of Social Group Work Skill University of Pennsylvania School of Social Work Nor Wood Edition 1973. p. 19.



كما تميزت تلك الفترة بظهور كتابات وآراء بعض علماء الاجتماع والتربية وبالأخص نظريات جون ديوى وكتابات ادوارد ليندمان حيث ركزوا على أهمية المجتمع الديمقراطي.

وظهرت خلال هذه الفترة بداية البحث فى ظاهرة الملوك الاجتماعى وكتب مارى ريتشموند ١٩٢٠ عن الاتجاهات الحديثة فى خدمة الفرد فيما يختص بالعلاج الاجتماعى والذى يوجه الاهتمام لدراسة سيكولوجية الجماعات الصغيرة.

وفى عام ١٩٢٣ بدأ تدريس خدمة الجماعة فى جامعة ويسترن ريزيرف حيث قامت جريس كويل بتدريس هذا المنهج باعتباره طريقة علمية ومجالاً للممارسة.

وفى أوائل الثلاثينات تطورت طريقة العمل مع الجماعات بفضل مجهودات المشتغلين بها وتقدم العلوم الاجتماعية.

وكان لإنشاء الجمعية الأمريكية لدراسات العمل مع الجماعات عام ١٩٣٦ أثرها فى توضيح تلك الممارسة وأهدافها ومن أجل هذا ينظر البعض إلى هذا التاريخ باعتباره العلامة الواضحة للاعتراف بالطريقة

وكان لادوارد ليندمان دوره فى توضيح أهمية الجماعات والخبرات الاجتماعية من خلال مهنة الخدمة الاجتماعية

وفى عام ١٩٤٠ شكلت الجمعية الأمريكية لمدارس الخدمة الاجتماعية لجنة لدراسة تطور العمل مع الجماعات وانتهى تقرير هذه اللجنة إلى اعتبار طريقة العمل مع الجماعات طريقة أساسية من طرق الخدمة الاجتماعية.

#### ٤- بعد الحرب العالمية الثانية

حيث يبرز تاريخ هام فى تلك المرحلة ويمثل ذلك فى عقد المؤتمر القومى للخدمة الاجتماعية فى نيويورك عام ١٩٤٦ حيث كان لجريس كويل دور هام فى إبراز طريقة العمل مع الجماعات كطريقة علمية من طرق تخدمه الاجتماعية

أعقب ذلك ظهور مؤلفات قيمة لتلك الطريقة مثل

أ- كتاب جريس كويل عام ١٩٤٨ بعنوان خدمة الجماعة مع الشباب الأمريكى.

ب- كتاب ولسن ورييلاند عام ١٩٤٩ بعنوان ممارسة خدمة الجماعة.

ج- كتاب تريكر بعنوان خدمة الجماعة مبادئها وممارستها.

د- كتاب جيزيلا كينويكا بعنوان خدمة الجماعة العلاجية مع الأطفال.

وفي عام ١٩٥٥ ادمجت الجمعية الامريكية لاختصاصي العمل مع الجماعات في الجمعية القومية للاختصاصيين الاجتماعيين.<sup>(١)</sup>

ومنذ ذلك الحين والاهتمام بطريقة العمل مع الجماعات في تزايد مستمر يظهر ذلك في تطور الممارسة واتجاهها إلى المؤسسات الاجتماعية المختلفة وعدم قصرها على مؤسسات شغل وقت الفراغ بالإضافة إلى انشاء معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية المتخصصة لتخريج الممارس المهني مع الاهتمام بالأخذ بالنظريات المختلفة من العلوم الانسانية والاجتماعية وتطويرها بما يمكن من الاستفادة منها في تطبيق طريقة العمل مع الجماعات.

هذا بالإضافة إلى الاستفادة من النتائج التي تسفر عنها البحوث والدراسات العلمية في مجال العمل المختلفة لممارسة هذه الطريقة. وانعكاس ذلك على تزايد الكتابات والمؤلفات وعقد المؤتمرات العلمية التي تناقش الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة.

وقد عالج روبرت فنتر تطور طريقة خدمة الجماعة<sup>(٢)</sup> على اعتباراته قد ركز على ثلاث مفاهيم.

١- تحقيق المجتمع الديمقراطي: وأهمية استخدام الجماعة الصغيرة في ذلك من منطلق التجارب مع قلق المجتمعات الانسانية من الحروب وتركيز السلطة.

٢- التنشئة الاجتماعية: وتنمية مهارات الفرد وخبراته حيث تعد خدمة الجماعة طريقة للتعليم غير الرسمي.

---

(١) محمد محمود مصطفى، خدمة الجماعة العمليات والممارسة، مكتبة عين شمس، الطبعة الثانية، ١٩٩٤، ص ١٤.

(٢) محمد صالح بهجت، المدخل في العمل مع الجماعات، ١٩٨٥، المكتب الجامعي الحديث، ص

٣- تحقيق أهداف علاجية تأهيلية: عن طريق الحياة الجماعية فى الجماعات الصغيرة والعمل على التغيير من خلال التفاعل الجماعى .

ثانيا: تاريخ طريقة العمل مع الجماعات فى مصر .

وإذا ما تتبعنا تاريخ طريقة العمل مع الجماعات فى مصر يمكننا أن نستعرض البداية أيضا منذ أواخر القرن التاسع عشر ومن خلال ملامح أساسية كان لها دور فى ظهور وتطور تلك الطريقة تمثلت فيما يلى:

حركة انشاء الجمعيات الخيرية.

مثل الجمعية الخيرية الاسلامية عام ١٨٧٨ وجمعية التوفيق القبطية عام ١٨٨٠ والتي كانت تزاوّل الأنشطة الجماعية دون ادراك لأهمية هذه الأنشطة بالمفهوم العلمى<sup>(١)</sup>.

الحركة الكشفية.

حيث بدأت تلك الحركة فى مصر عام ١٩١٨ وتم تكوين أول جمعية للكشافة المصرية عام ١٩٢٠ والتي تم الاعتراف بها دوليا وكان لها دور كبير فى جذب الأولاد والشباب وإتاحة الفرصة لممارسة الأنشطة المختلفة والعمل على تنمية الشخصية.

جمعيات الشبان.

حيث تم فى عام ١٩٢٣ تكوين أول جمعية للشبان المسيحية فى القاهرة وإمتد نشاطها إلى أسيوط عام ١٩٢٥ وإلى الإسكندرية عام ١٨٢٨ . كما تكون المركز الرئيسى لجمعية الشبان المسلمين بالقاهرة عام ١٩٢٧ وبالإسكندرية عام ١٩٢٨ .

وقامت تلك الجمعيات بتقديم أنشطة متنوعة تمارس من خلال جماعات<sup>(٢)</sup>.

---

(١) محمد كامل البطريق، الخدمة الاجتماعية بجمعية ذات علم وفن، ط٢، المدلة، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٢، ص ٤٢.

(٢) محمود حسن محمد، مقدمة الرعاية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٧٣، ص ٢٥٦.



## المحلات الاجتماعية.

ويمكن القول أن بداية ظهور ملامح ممارسة طريقة العمل مع الجماعات كان عام ١٩٢٩ مع بداية حركة المحلات الاجتماعية التي تحمس للقيام بها جمعية الرواد المكونة من بعض المصريين العائدين من بعثاتهم بالخارج حيث تم انشاء أول محطة اجتماعية في مصر بحى الطيبى عام ١٩٣١ متأثرين فى ذلك بحركة المحلات الاجتماعية الموجودة بالخارج. وكان نشاط تلك المحلة يعبر عن الحاجات الفعلية للمجتمع المحلى كما قامت بتنظيم أنشطة لاستثمار وقت الفراغ لمختلفة مراحل العمر.

تلا ذلك انشاء محله القللى عام ١٩٤٠ ومحله أحمد حسين فى مصر القديمة.

## جماعة الرواد.

وكان لهذه الجماعة دور هام آخر فى تطور ممارسة طريقة العمل مع الجماعات من خلال محاولتهم تطبيق الاسلوب العلمى فى الممارسة.

حيث كانت أول من نادى بانشاء معاهد متخصصة للخدمة الاجتماعية عام ١٩٣٦ التى بدأت بانشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بالقاهرة عام ١٩٣٧ وقد سبقها انشاء مدرسة للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية عام ١٩٣٥ بواسطة الجالية اليونانية.

## الاندية الاجتماعية.

خلال تلك الفترة بدأت فكرة الاندية تنتشر بفضل حركة المحلات الاجتماعية ومن أشهر الاندية التى أقيمت فى تلك الآونة نادى كوبرى الليمون عام ١٩٣٦ الذى أنشأه يعقوب قام وهو من رواد حركة الشباب فى مصر.

## انشاء وزارة الشؤون الاجتماعية.

وقد تم ذلك عام ١٩٣٩ حيث بدأت الوزارة فى انشاء الساحات الشعبية عام ١٩٤٠ وذلك لاتاحة الفرصة لممارسة الأنشطة المختلفة. والنهوض بالمجتمع من خلال جهود أفراد.

كما قامت رابطة الاصلاح الاجتماعى بانشاء مؤسسة لرعاية الفتاة والطفل .

واستمر ازدهار طريقة العمل مع الجماعات على المستوى القومى وذلك بانشاء المعهد العالى للخدمة الاجتماعية للفتيات عام ١٩٤٦ ( كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان حاليا) وتكونت بها ٣ أقسام علمية من بينها قسم العمل مع الجماعات ومع تخرج طلاب تلك المعاهد انتشر وجود الاختصاصى الاجتماعى المهني الذى بدأ يمارس الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة وعلى أسس علمية كما تزايدت الاقسام فى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لتواكب التزايد فى الممارسة، ومازال انشاء تلك المعاهد والكليات يتلاحق فى انحاء جمهورية مصر العربية حتى وصل إلى مايزيد عن ١١ معهدا وكلية.

#### X تعريف طريقة العمل مع الجماعات.

تدور ممارسة طريقة العمل مع الجماعات حول الجماعة الصغيرة وتستهدف تعليم وتنمية اعضاء الجماعة ويتم ذلك من خلال النشاط الجماعى الاختيارى واستخدام عضوية الجماعة كوسيلة لتحقيق الأغراض الاجتماعية وبطبيعة الحال تتدخل جملة عوامل فى سير هذه العملية منها أهداف المؤسسة التى تستخدم هذه الطريقة فى نشاطها والقوى الداخلة للجماعة ذاتها ومهارة الاختصاصى فى تفسير وملاحظة الظواهر التى تنشأ داخل الجماعة على الأخص مايتصل منها بعوامل التكيف والنمو واختياره للأساليب بالنسبة للجماعة.

وفيما يتعلق بمفهوم طريقة العمل مع الجماعات فسوف نحاول عرض بعض وجهات النظر الاجنبية والعربية فى هذا الشأن مع ذكر خصائص كل تعريف واستخلاص الخصائص العامة.

#### أولا: التعريفات الاجنبية.

١- جريس كويل: (١٩٥٤) Grace Coyle<sup>(١)</sup>.

العمل مع الجماعات طريقة أساسية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية وتتميز هذه

---

(1) Grace Coyle Social Group Work, Social Work year Book Washinh D.C, American Association of Social Worers 1954 p. 48().

الطريقة باستخدامها للعلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الفرد. ويهتم اخصائى الجماعة بتنمية المسئولية الاجتماعية وتحقيق المواطنة الصالحة لتحسين المجتمع الديمقراطى.

المنافشة:

ركز هذا التعريف على:

- طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها احدى طرق الخدمة الاجتماعية الاساسية.
- استخدام العلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الفرد.
- وجود اخصائى جماعة.

- الاهتمام بتنمية المسئولية الاجتماعية وتحقيق المواطنة الصالحة من أجل تحسين المجتمع الديمقراطى.

وقد قام هذا التعريف عام ١٩٥٤ حيث كان الاهتمام فى تلك الآونة منصبا على ربط خدمة الجماعة بمهنة الخدمة الاجتماعية كما كان الاهتمام كبيرا بتحسين المجتمع الديمقراطى.

- الا أن التعريف أغفل طبيعة المؤسسات التى تمارس فيها خدمة الجماعة كذلك لم يشر صراحة إلى العمل على نمو الجماعة ككل.

٢- فريد لندر (١٩٦١) Fried Lander (١).

العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية عملية يساعد من خلالها الأفراد على الاشتراك فى الأنشطة الجماعية لتحقيق نموهم العقلى والانفعالى والجسمى وتحقيق الاهداف المرغوبة للمجتمع.

المنافشة:

- التأكيد على ارتباط الطريقة بالمهنة الأم.

---

(1) Fried Lander, 'Introduction to Social Welfare 2 ed N. Y., Prentice Hall Inc, 1961, p. 60.

- الإشارة إلى العمل مع الجماعات باعتباره عملية مساعدة.

- يتحقق نمو الفرد من خلال الأنشطة الجماعية.

- الاهتمام بتحقيق الاهداف المرغوبة للمجتمع.

الا أن هذا التعريف اغفل وجود الاختصاصي المهني وعدم الإشارة إلى نمو الجماعة، كما لم يوضح نوعية المؤسسات التي تمارس فيها، كذلك اغفل نمو الفرد من الناحية الاجتماعية.

٣-ولسن ورايلاند Wilson & Rayland.

خدمة الجماعة عملية وطريقة بواسطتها يؤثر الاختصاصي في حياة الجماعة عن طريق توجيه التفاعل نحو الوصول للأهداف الديمقراطية<sup>(١)</sup>.

المناقشة:

- الإشارة الى أن خدمة الجماعة عملية وطريقة .

- وجود الاختصاصي المهني المؤثر في حياة الجماعة وتوجيه تفاعلها .

- الوصول للاهداف الديمقراطية كهدف .

ولكن اغفل هذا التعريف الربط بين خدمة الجماعة والمهنة الام كذلك لم يشر الى نمو الفرد من خلال حياة الجماعة . كذلك لم يذكر المؤسسات المختلفة التي تمارس فيها .

٤- ألين كلين Alan Klin

طريقة لمساعدة الناس على النمو من خلال الخبرة الجماعية حتى يستطيعوا ان يسهموا بفاعلية في اثراء حياة المجتمع<sup>(٢)</sup> .

---

(1) Gertrude Wilson and Gladys Rayland , Gladys Social Group Work Practice Boston Houghton Mifflin Compang 1949 P. 61 .

(2) Alan Klin Effective Group Work in introduction to prinicpke and Method Association Press N, Y., 1978 P. 26 .

## الناقشة

- الاشارة الى أن خدمة الجماعة طريقة .
- ينمو الناس من خلال الخبرة الجماعية .
- الاسهام فى اثراء حياة المجتمع .

اغفل هذا التعريف الربط بين خدمة الجماعة والخدمة الاجتماعية ، لم يشر صراحة لوجود الاختصاصى المهنى كذلك ركز على نمو الفرد واثراء حياة المجتمع ولم يتعرض لنمو الجماعة . كذلك لم يذكر المؤسسات التى تمارس من خلالها الطريقة.

### ٥- جيزلا كونيكا (١٩٧٢) Gisela Konopka

العمل مع الجماعات احدى طرق الخدمة الاجتماعية والتى تساعد الافراد لتحسين ادائهم الاجتماعى من خلال تزويدهم بالخبرات الجماعية ليكونوا قادرين على مواجهة مشكلاتها الشخصية والجماعية والمجتمعية بمزيد من الفعالية<sup>(١)</sup> .

## المناقشة :

- تناول التعريف خدمة الجماعة كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية .
  - دور الطريقة فى تحسين الاداء الاجتماعى .
  - زيادة كفاءة الفرد على مواجهة مشكلاته بكل مستوياتها .
- الا أن هذا التعريف لم يشر صراحة لدور الاختصاصى أو نوع مؤسسات الممارسة كذلك عدم الاشارة الى نمو الجماعة .

### ٦- هارلى تريكر (١٩٧٥) Harleigh Trecker<sup>(٢)</sup>

طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يهتم فيها الاختصاصى الاجتماعى بتوجيه

---

(1) Gisela Konopka , Social Group Work : A Helping Process N. J. Englewood Cliffs , Prentice Hall Inc , 1972 P. 28 .

(2) Harleigh B. Trecker , Social Group Work , Principles and Practice 3 ed N. Y., Association Press 1975 . P. 220.



تفاعل اعضاء الجامعة فى المؤسسات المختلفة للمجتمع من خلال أنشطة البرنامج ليرتبطوا معا ولتوفير فرص النمو لهم تبعاً لاحتياجاتهم وزيادة قدراتهم بهدف نمو الفرد والجماعة والمجتمع المحلى .

#### المناقشة :

- التأكيد على أن العمل مع الجماعات طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية .

- وجود الاختصاصى الاجتماعى .

- الممارسة تتم فى المؤسسات المختلفة للمجتمع .

- توجيه التفاعل من خلال البرنامج .

- الاهتمام بنمو كل من الفرد والجماعة والمجتمع .

#### ثانياً : التعريفات العربية

##### ١- أنيس عبد الملك (١)

خدمة الجماعة طريقة للعمل مع الافراد فى جماعات داخل مؤسسة اجتماعية ويتوجيه رائد وعن طريق برنامج يتفق وحاجات وقدرات وميول اعضاء الجماعة .

#### المناقشة :

- أوضح أن خدمة الجماعة طريقة للعمل مع الافراد فى جماعات .

- كذلك اشار الى دور الاختصاصى (الرائد) والممارسة من خلال مؤسسة اجتماعية .

- ممارسة الطريقة عن طريق برنامج مناسب لاءضاء الجماعة .

الا أن التعريف اغفل ارتباط الطريقة بالخدمة الاجتماعية . كما لم يشر الى أهمية التفاعل فى نمو الجماعة والمجتمع .

##### ٣- محمد شمس الدين أحمد (٢)

خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الاختصاصى

---

(١) أنيس عبد الملك ، خدمة الجماعة والريادة ، ط ٢ ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٤

(٢) محمد شمس الدين أحمد ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة

الكيلانى ، ١٩٧٦ ، ص ١٦

الأفراد أثناء ممارستهم لواجه نشاط البرنامج فى الأنواع المتعددة من الجماعات فى المؤسسات المختلفة ليمو كأفراد وكمجموعة ويسهموا فى تغيير المجتمع فى حدود أهداف المجتمع وثقافته.

#### المناقشة :

- الإشارة الى خدمة الجماعة باعتبارها طريقة وعملية .
  - وجود الاختصاصى الاجتماعى .
  - عملية المساعدة تتم من خلال البرنامج .
  - تمارس فى أنواع متعددة من الجماعات فى المؤسسات المختلفة .
  - تهدف الى نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع .
- الا أن التعريف لم يشر الى طريقة العمل مع الجماعات كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية .

بعد هذا العرض لمفهوم خدمة الجماعة يمكن من جانبنا أن نقدم تعريف لهذه الطريقة يتمثل فيما يلى :

العمل مع الجماعات طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يهتم فيها الاختصاصى الاجتماعى بتوجيه التفاعل بين أعضاء الجماعة فى المؤسسات الاجتماعية المختلفة والعمل على زيادة خبراتهم بما يحقق نمو الفرد والجماعة والمجتمع .

ومن خلال العرض السابق برز استخدام مصطلحى الطريقة والعملية ومن هنا كان لزاما علينا تناول هذين المفهومين بالشرح والتوضيح .

#### ١- مفهوم الطريقة :

وفقاً لتعريف قاموس ويبستر Webster تعرف الطريقة بأنها الاجراءات أو العملية المرتبة المنظمة وقد عرفها تريكر بأنها الاجراءات الشعورية والوسائل المخططة أو المصممة لانجاز وتحقيق الهدف . وفى مظاهرها الخارجية فإن الطريقة هى وسيلة لعمل شئ ، وتعنى الاستخدام الهادف للبصيرة والفهم القائم على حسن المعرفة والمبادئ ، ويعنى بالمهارة القدرة على استخدام المعرفة والفهم فى موقف معين . أى .



أن مفهوم الطريقة يتضمن مجموعة من العناصر وهي :

أ- المعرفة : ونعنى بها المعرفة المستمدة من العلوم الاجتماعية والانسانية ، والفلسفة ، والدينية ، والبيولوجية .

ب- الفهم : ويقصد بها فهمه لتلك المعارف بالاضافة الى فهمة للمجتمع والمؤسسة والجماعة والاعضاء .

ج- المبادئ : حيث تلتزم خدمة الجماعة بمجموعة من المبادئ المنظمة للممارسة المهنية وتساعد على تحقيق الهدف .

د- المهارات : ويمكن تقسيمها الى مهارات اجرائية أو مهارات عمل وتعتمد على الوان المعرفة وقدرات الاختصاصي (الاصفاء - الملاحظة - التجارب) .

مهارات التفاعل : وهي حساسية الاختصاصي في استخدام نفسه والتفاعل مع الاعضاء من حيث التقبل والتوجيه ووضع حدود لسلوك الاعضاء .

## ٢- مفهوم العملية :

وتعرف بأنها سلسلة من الخطوات المترابطة التي تؤدي الى نتيجة معينة مرغوب فيها والعملية في العلوم الطبيعية تعنى حركة بين مادة أو أكثر ينتج عنها تغير مطلوب.

أما العملية في العلوم الانسانية فتعنى حركة أو تفاعل ديناميكي بين شخصين أو أكثر .

أى أنها مجموعة التفاعلات والتغيرات التي تحدث للعضو منذ حضوره وحتى انصرافه منها وهذا التغير يختلف من فرد لآخر .

ورفق لتوضيح تلك المفاهيم فإنه يمكن القول أن العمل مع الجماعات طريقة وعملية .

نخلص مما سبق أن هناك خصائص لمفهوم العمل مع الجماعات متفق عليها في معظم التعريفات السابقة والتي يمكن أن تحدد تعريفا اجرائيا لخدمة الجماعة نتناولها على الوجه التالي :

١ - أن طريقة العمل مع الجماعات هي إحدى الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية.

٢ - أن العمل مع الجماعات طريقة يتضمن استخدامها عملية .

٣ - تتم الممارسة من خلال اختصاصي اجتماعي متخصص ومعد مهني .

٤ - تمارس هذه الطريقة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة .

٥ - يستخدم البرنامج كوسيلة لتحقيق أهداف العضو والجماعة .

٦ - يتحقق نمو الأعضاء من خلال عملية توجيه التفاعل .

٧ - الجماعة وسيلة وأداة فعالة في الممارسة فهي الوحدة الأساسية لتحقيق أهداف الطريقة .

٨ - تتضمن تحقيق هدفًا ثلاثيًا وهو نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع .

**فلسفة طريقة العمل مع الجماعات :**

تمتد جذور الخدمة الاجتماعية وتتصل إلى حد كبير بالاديان السماوية والنزعات الانسانية الاصلية والتي تمثل القيم الانسانية العليا التي اجمع عليها المجتمع الانساني . لذلك نجد فلسفة المهنة وقيمها تعتمد إلى حد كبير على فلسفة وقيم هذه الاديان ، وخدمة الجماعة شأنها شأن باقي الطرق الأساسية للمهنة وأن اختلفت في الوظائف التي تؤديها الا أنها تتحد في الفلسفة والقيم الأساسية بل وفي المبادئ العامة للمهنة أيضاً ، فإن الاطار الفلسفي للخدمة الاجتماعية يمثل اطاراً متكاملًا يشمل أوجه حياة الفرد كلها كفرد متميز وكعضو في جماعة وكعضو في مجتمع وبالتالي فإن هناك ارتباطاً عضوياً هاماً بين الفلسفة النوعية لخدمة الجماعة - بل وبين فلسفات باقي الطرق وفلسفة الخدمة الاجتماعية ككل (١) .

**مفهوم الفلسفة :**

أن كلمة فلسفة Philosophy مشتقة من الكلمتين الاغريقيتين Philo بمعنى حب ، Sophos بمعنى حكمه أي أن الكلمة في مجموعها تعني حب الحكمة ،

(١) محمد صالح بهجت ، المدخل في العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٥ ،

ص ١٣٧ .

أما نحن فنستخدم كلمة فلسفة هنا لتعنى مجموعة الحقائق العلمية التى تستند اليها طريقة العمل مع الجماعات (١) .

ولنا أن تتساءل هل فلسفة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وفلسفة خدمة الجماعة بشكل خاص تمثل اطاراً من الحقائق العلمية المجردة ، وهنا نتذكر قول ادوارد ليندمان فى مفهومه عن فلسفة المهنة اذ يقول «اننا نستخدم حقائق تتضمن قيماً» لذلك فإن الفلسفة لا تحوى حقائق علمية مجردة فقط بل يمتزج بها قيماً ويصدق هذا القول ذلك لاننا نتعامل مع الانسان ولا بد وأن نلتزم بنسق قيمى (٢) .

ويمكن القول أن كل فعل يمارسه الاخصائى الاجتماعى فإنه يكون متأثراً فيه بالقيم الشخصية وقيم المهنة وقيم العميل أو الجماعة وقيم المجتمع الاكبر .

وأن المعرفة التى توجه ممارسة الاخصائى الاجتماعى تحكمها قيمة معينة . فالمعرفة توضح ما يكون والقيم توضح ما الذى ينبغى أن يكون (٣) .

وفلسفة خدمة الجماعة تتضمن اطاراً يشمل الحقائق الآتية :

١- للجماعة دور هام فى حياة الفرد فمنها يكتسب السلوك الاجتماعى كما أنه عن طريقها ايضا يتعدل هذا السلوك .

٢- يظل الفرد طوال حياته ملتحقاً بأنواعاً متعددة من الجماعات فعلاقاته ليست قاصرة على جماعة الاسرة فقط ولكنها تمتد وتتسع وتستمر فى جماعات متعددة .

٣- تمتد تلك الجماعات الفرد بالخبرات التى تساعد على النجاح والنمو وتعمل على اشباع حاجاته ..

٤- للجماعة دور هام فى تعليم وممارسة الاسلوب الديمقراطى .

٥- وجود الاخصائى المهنى من خلال الجماعات المختلفة التى ينتمى اليها العضو يدفع من عملية النمو للفرد والجماعة .

(١) محمد صالح بهجت ، مرجع سابق ، ص ١٢٨ .

(2) Armando Morales & Bradfordw . Sheafor . Social Work . Boston, Allyn and Bacon , Inc. P. 70 .

(٣) أحمد فوزى الصاوى ، خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، بدون ناشر ، ١٩٩٣ ، ص ٧٩ .

## أهداف طريقة العمل مع الجماعات :

كل طريقة علمية لابد وأن يكون لها أهدافها التي تسعى إلى الوصول إليها من خلال الممارسة . وخدمة الجماعة باعتبارها طريقة علمية فإن لها أهدافا نصبو إلى تحقيقها وهذا يظهر بوضوح في التعريفات المختلفة لتلك الطريقة .

حيث تعرف خدمة العمل باعتبارها طريقة للعمل مع الناس في الجماعات (اثنين أو أكثر) بهدف تعزيز وتقوية أدائهم لوظائفهم الاجتماعية وتحقيق الأهداف الاجتماعية المرغوبة ، كما يمكن القول أن خدمة الجماعة طريقة لتقليل أو خفض أو إزالة العقبات التي تقف أمام التفاعل الاجتماعي من أجل انجاز الأهداف المرغوبة.

وترى جيزلا كينونكا بأن طريقة العمل مع الجماعات والتي توجه مساعدتها بوجه خاص للأفراد في الجماعات تهدف إلى خلق وإيجاد الحياة الاجتماعية التي تختلف وفقا لحاجات الجماعات التي تخدمها وأن تعزيز وتقوية الأداء الاجتماعي من خلال الجماعة يعتبر الهدف الأول لخدمة الجماعة<sup>(١)</sup> .

أما ولسن ورايلاند فإن هدف خدمة الجماعة لديهما يتمثل في تحقيق استفادة الأفراد والجماعات من الخبرات الجماعية .

أي أن مؤسسات خدمة الجماعة تعمل على تحقيق هدفين :

١ - مساعدة الأفراد على الاستفادة من الجماعات .

٢ - مساعدة الجماعات على تحقيق الأهداف الملائمة للمجتمع<sup>(٢)</sup> .

وتتشكل الأهداف في طريقة العمل مع الجماعات عن طريق الاختصاصي الذي يمثل المؤسسة الاجتماعية ويسترشد بسياساتها .

وقد حدد لوي Lowi خمسة مصادر أساسية لأهداف الخدمة الاجتماعية في طريقة العمل مع الجماعات هي :

١ - قيم الخدمة الاجتماعية .

٢ - أهداف المؤسسة التي تمارس فيها طريقة العمل مع الجماعات .

(1) Rex A. S Kidmored milton . G. thackeray , Introduction to Social Work , N. J., Prentic - Hall Inc, Englewood Cliffs 76 P. 298.

(2) Wilson & Rayland , Op Cit , P. 61 .



٣- أهداف الجماعة نفسها .

٤- أهداف العضو نفسه .

٥- أهداف إخصائي الجماعة باعتباره عضوا مهنيا في مهنة الخدمة الاجتماعية وكقوة للتغيير في العمل مع الجماعات .

ويتضح من تلك المصادر التي تسهم في تشكيل أهداف طريقة العمل مع الجماعات أن هذه المصادر تمثل تكوين الطريقة ولا يقوم عنصر واحد بتكوين مثل هذا الأهداف بعيداً عن العناصر الأخرى بل تتكامل هذه العناصر وتشكل أهداف طريقة العمل مع الجماعات ، وفي هذه الطريقة عندما نستخدم كلمة الأهداف إنما نشير إلى ما نرغب في إنجازه وهنا تبدو أهدافنا في شكل قرارات أو قواعد لما نحاول أن نقوم به في تلك الطريقة . وعند وضوح الأهداف نستطيع أن نختار الطرق الملائمة وخبرات البرامج المناسبة كوسائل لتحقيق هذه الأهداف ، والواقع أن الأهداف والوسائل ترتبط فيما بينها<sup>(١)</sup> .

وكما يقول جون ديوي أن الهدف نشاط محكم منظم والهدف باعتباره غاية تتنبأ بها يحدد الاتجاه للنشاط وهو يشمل الملاحظة الدقيقة للظروف المعينة لاستجلاء الوسائل المتوفرة للوصول إلى الغرض واكتشاف العقبات التي تعترض الطريق وهو يصيرنا بالتنظيم المناسب أو التسلسل في استخدام الوسائل . ومعنى وجود هدف أننا نتصرف بخطة وتفكير وليس العمل بطريقة إليه صماء<sup>(٢)</sup> .

### أهداف خدمة الجماعة :

سبق أن ذكرنا عند تعريف خدمة الجماعة أن أغراضاً ثلاثاً هي نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع ، وهناك بعض الصفات والمميزات والأغراض والأهداف

---

(١) محمود حسن محمد ، نمو الفرد في الجماعات الصغيرة ، دار الكتب الجامعية ، ١٩٧٤ ، ص ٢٥٤ .

(٢) محمود حسن محمد ، مرجع سابق ، عن :

Gohm Dewey , Democracy and Education , New York Macmillan 1910 PP. 119 - 121 .

التي يتضمنها هذا النمو بالنسبة للفرد والجماعة والذي يجب على أخصائي الجماعة أن يلم بها ويعرفها حتى يعمل على تحقيقها في أثناء عمله مع الجماعات المختلفة وأعضائها ، وبدون ذلك فإنه يعمل دون هدف أو غرض واضح يسعى لتحقيقه والوصول إليه ، ولاشك أن معرفته لهذه الأهداف ولهذه الأغراض تجعله أكثر إدراكاً وفهماً للدور الذي يجب أن يقوم به في أثناء تأديته لمسئولياته المهنية نحو الافراد والجماعات والمجتمعات . هذه الاهداف وهذه الاغراض يمكن حصرها في الآتي : (١)

- ١ - مساعدة الافراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم الى أقصى حد ممكن ، وكذلك تنمية قدراتهم على الاشتراك في جماعات ، وبذلك تتاح الفرصة لهم بالتزود بالخبرات الجماعية التي يحتاجها الناس وتزيد قدرتهم على التكيف الاجتماعي الشعور بالسعادة ، كما يزيد الوعي الاجتماعي بينهم ويشعرون بالمسئولية الاجتماعية ويتركز اهتمامهم في المصلحة العامة وخدمة المجتمع أكثر من تركيزه في أنفسهم .
- ٢ - إتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التي تزيد من قدرتهم الانتاجية ، وكذلك تنمية قدراتهم الابتكارية عن طريق المشاركة الجماعية في أوجه النشاط التي تتيح الفرصة للقدرات الابتكارية للظهور والاستغلال والتي ما كانت تظهر أو تأخذ مدة طويلة للظهور لولا اشتراكهم في الجماعات وتفاعلهم مع بعضهم ومساعدة الاخصائي لهم .
- ٣ - ممارسة الحياة الديمقراطية بصفة عامة وترقية الأسلوب الديمقراطي للأفراد والجماعات ، ويتم ذلك عن طريق الممارسة الفعلية للأساليب الديمقراطية تحت اشراف وتوجيه أخصائي الجماعة المدرب مهنيا للقيام بمثل هذا العمل .
- ٤ - إتاحة الفرصة للأفراد لتنمية قدراتهم على الاشتراك مع الغير عن طريق اسهام الافراد واشتراكهم مع الآخرين في كل ما يتعلق بهم من أمور في أثناء حياتهم الجماعية . ولاشك أن الاشتراك مع الغير هو أحد الحقائق الأساسية التي تقوم

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق ، ص ٢٧ ، ٢٣٩ .

عنها الديمقراطية والذي بدوره لا يمكنها أن تعيش وتنمو وتزدهر ، وخدمة الجماعة تزيد من قدرة الأفراد على الاشتراك مع الغير ، وذلك عند مناقشتهم للموضوعات المختلفة التي تهمهم في أثناء حياتهم الجماعية ، ثم يقومون على تنفيذها بعد أخذ القرارات فيها بمساعدة أخصائي الجماعة الذي يعمل جاهدا على اشتراك كل عضو من أعضاء الجماعة في هذه العمليات المختلفة ، ويتم ذلك على أساس من التفكير الواقعي والمصلحة العامة وليست المصلحة الشخصية لفرد أو أفراد قلائل .

٥- مساعدة الأفراد على احترام الفروق الفردية للأفراد والتخلي عن صفتي التحيز والتحامل ، واحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن معتقداتهم وأجناسهم ، ولاشك أن احترام الفروق الفردية أحد الحقائق الأساسية التي يقوم عليها مبدأ تكافؤ الفرص في المجتمعات الديمقراطية .

٦- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والصدق والأمانة ومراعاة آداب السلوك والقواعد العامة والقوانين في الأفراد ليتكيفوا مع المجتمع الذي يعيشون فيه ويحيون حياة سعيدة، ويتعلم الأفراد ذلك ويمتصونه عن طريق الممارسة الفعلية لهذه الفضائل في أثناء حياتهم الجماعية ومساعدة أخصائي الجماعة الذي يجب أن يكون القدوة الصالحة والمثل الأعلى لهم.

٧- تنمية القدرة على القيادة والتبعية. أي أن يكون الفرد قادراً وراضياً غاية الرضا على أن يكون قائدا لغيره في بعض المواقف وتابعا في مواقف أخرى. فالحال لا يستقيم في جماعة كل أعضائها راغبون في القيادة أو راغبون في التبعية والأنقياد، كما لا يمكن لها أن تنمو وتتقدم وتحقق أهدافها دون قيادة حكيمة. والقيادة الحكيمة تتطلب بعض الصفات والمهارات الخاصة التي تختلف تبعا للمواقف الاجتماعية والتي لا تتوافر في جميع الأفراد، لذلك يجب أن يدرّب الأفراد على القيادة والتبعية حتى يتخذ كل فرد مركزه الاجتماعي عن رغبة ذاتية، ويقوم بدوره على أحسن وجه ممكن لصالح الفرد والمجموع. ولاشك أن في خدمة الجماعة مجالا خصبا لتدريب الأفراد على



القيادة والتبعية فى أثناء ممارستهم للألوان المتعددة من النشاط ومساعدة الأخصائى لهم.

٨- مساعدة الجماعات كوحدة قائمة بذاتها على النضج والنمو الاجتماعى وتحقيق أهدافها، ويؤثر هذا بالتالى على نمو المجتمع وتقدمه لأن الجماعات هى الوحدات الأساسية التى يتكون منها المجتمع نفسه، ويجب ألا يخفى علينا أنه ليس من الضرورى عندما تتكون جماعة من أفراد ناضجين ومتكيفين أن تكون الجماعة ناضجة ومتكيفة داخليا وخارجيا، كما أن مشكلات الجماعة لا يمكن دراستها وتشخيصها على أساس علم النفس الفردى، فالجماعات هى وحدات اجتماعية لها مشكلاتها الخاصة، وكذلك لها الأساليب الخاصة لدراستها ومساعدتها على حل مشكلاتها والسير بها نحو النمو والتقدم والأخصائىون الاجتماعىون يستخدمون خدمة الجماعة لمساعدة الجماعات وأعضائها على النمو والتقدم. ونمو الجماعات يؤثر فى نمو أعضائها، والعكس صحيح، وهذا يعمل أيضا على نمو المجتمع وتغييره، ولولا ذلك لتعذر على أخصائى الجماعة تأدية دوره المهنى وتحقيق الغرض الثلاثى لخدمة الجماعة السابق الإشارة إليه.

١٠- الإسهام مع الأسرة والجماعات المختلفة فى توصيل ثقافة المجتمع مع جيل إلى آخر مع تعديل أو تغيير بعض النواحي غير المرغوب فيها ويتم ذلك على أساس سليم وإشراف حكيم.

١١- استغلال وقت فراغ الأفراد والجماعات بما يعود عليهم وعلى المجتمع الذى يعيشون فيه بالنفع العظيم.

١٢- الوقاية من التشرد إلى حد ما، كما أن خدمة الجماعة تستخدم لمساعدة بعض حالات سوء التكيف، ولقد وجد فى حالات كثيرة أن سلوك الأطفال المشكلين قد تغير عن طريق الخبرات الجماعية الإنشائية وحديثها تستخدم خدمة الجماعة فى العيادات النفسية والمستشفيات العقلية ويستتبع ذلك استخدام أخصائى الجماعة وخدمة الجماعة كجزء من برامج العلاج.

هذا، ويمكن عرض أغراض خدمة في صورة أخرى من وجهة نظر إرين كلين وحصرها في المفاهيم الآتية<sup>(١)</sup> :

١- تأهيل Rehabilitation وهذا يعنى مساعدة الفرد للعودة لقدرته السابقة، ولا يقتصر هذا على النواحي الجسمية بل يمكن أن يتضمن ذلك الصعوبات الانفعالية والعقلية والسلوكية.

٢- الإعداد للحياة Habilitation ويتضمن هذا المفهوم جانبى النمو والتقدم أكثر من جانب العلاج، ولتوضيح ذلك يمكن أن نقول أن هناك بعض الناس ممن يجدون صعوبة فى حياتهم ولم تتح لهم الفرصه لكى يتعلموا وهم صغار.

٣- الإصلاح Correction ويعنى هذا مساعدة الأفراد الذين يواجهون المشكلات الناجمة عن عدم احترام القوانين وارتكاب المخالفات وينصب ذلك عادة على الأحداث الجانحين.

٤- التنشئة الاجتماعية Socialization ويعنى هذا مساعدة الناس ليتعلموا كيف يسايرون الآخرين من الناس ويؤدون ما ينتظر أداؤه اجتماعيا منهم، وهذا ما يطلق عليه البعض بعملية التطبيع الاجتماعى.

٥- الوقاية Prevention ويتضمن ذلك التنبؤ بالصعوبات والمشكلات سواء أكانت شخصية أم اجتماعية، واتخاذ التدابير الوقائية لتلافى وقوعها عن طريق برامج بناءة.

٦- العمل الاجتماعى Social Action ويعنى ذلك لمساعدة الأفراد ليغيروا بيئتهم بالإضافة إلى المواءمة والتكيف لهذه البيئة.

٧- حل المشكلات Problem Solving ويتضمن ذلك مساعدة الأفراد لاستخدام الجماعات لتحقيق أهدافهم واتخاذ القرارات المتعلقة بحياتهم الاجتماعية وحل مشكلاتها.

٨- القيم الاجتماعية Social Values ويقصد بذلك غرس وتنمية القيم الاجتماعية فى الأفراد، هذه القيم اللازمة للحياة السوية.

---

(1) Alan Klein, op. cit., p. 31

وجدير بالذكر فى هذا المجال أن نعرف أن الأفراد ينمون نموا سليما عن طريق الحياة الجماعية السليمة التى يتوفر فيها الآتى<sup>(١)</sup> :

- ١- إتاحة الفرصة للتوحد مع القرناء.
- ٢- إتاحة الفرصة للإحساس بالدفء العاطفى نتيجة للانتماء لأكثر من شخص.
- ٣- حرية الفرد والاختلاف عن الآخرين. ويتضمن هذا حرية التعبير عن النفس.
- ٤- حرية اختيار الفرد لأصدقائه. مع مسئولياته فى تقبل الآخرين من غير أصدقائه.
- ٥- إتاحة الفرصة للاعتماد على النفس، وكذلك الاعتماد على الغير عند الضرورة، كما يحدث فى فترة الطفولة ومواقف الضيق والألم بالنسبة للكبار.

نماذج خدمة الجماعة :

بعد أن استعرضنا أهداف خدمة الجماعة يمكننا القول أن أهداف الجماعة وأغراضها سوف تحدد نموذج خدمة الجماعة المستخدم.

وقد قام بابل، وروثمان Papall & Rothman<sup>(١)</sup> بتحديد ثلاثة نماذج تمثل فيما يلى :

١- نموذج الأهداف الاجتماعية.

٢- نموذج الأهداف العلاجية.

٣- نموذج الأهداف المتبادلة.

أولا : نموذج الأهداف الاجتماعية

حيث تتكون وتستمر الجماعات الملائمة لهذا النموذج بسبب اهتماماتها الاجتماعية بحيث إذا تحققت تلك الأهداف تؤدي إلى مكاسب اجتماعية هامة للجماعة، حيث يتطابق هذا النموذج مع اهتمامات الجماعة ومجهوداتها.

ومن المحتمل أن يهتم هذا النموذج بالتركيز على المشكلات داخل المجتمعات حيث يمارس فى المحلات، ومجالس الجيرة، ومجالس الخدمات المجتمعية، وقد

---

(1) Konopka, Social Group Work. op. cit., p. 31.

أصبح هذا النموذج يستخدم فى الوقت الحاضر فى توجيه المشكلات الاجتماعية المصاحبة لتنمية المجتمع وتقدمه.

أما المبادئ التى تقود الممارسة من خلال استخدام هذا النموذج فتشمل الاستخدام الإيجابى للحدود، وتوضيح سياسة المؤسسة، والتطابق مع أهدافها، وتحديد القضايا المناسبة للعمل الجمعى، والموازنة بين البدائل.

وتعد مبادئ العملية الجماعية الديمقراطية الأساس لهذا النموذج كما أنها السمة الأساسية لجميع ممارسات خدمة الجماعة. فكل ممارس بصرف النظر عن ولائه النظرى يميل إلى العمل نحو إقرار وتبنى وتأسيس الإجراءات الديمقراطية فى الجماعات الصغيرة.

### ثانياً : النموذج العلاجى

وهو نموذج للعلاج يميل إلى أن يكون ذو توجه اكلينيكي والجماعة التى تستخدم هذا النموذج يمكن ينظر إليها باعتبارها عامل أو أداة للتغيير، حيث يقوم أخصائى خدمة الجماعة بتسهيل عملية التفاعل بين أعضاء الجماعة ليحقق التغيير من أجل الفرد كما أنه يستخدم المعرفة والممارسة فى مساعدة الأفراد على اكتساب إدراك الذات، وتحسين أداء وظائفها الاجتماعية، وتدعيم الجماعة العضو وتشجعه على استخدام أساليب جديدة مناسبة لأداء وظائفه. ويستخدم هذا النموذج بشكل واسع فى المستشفيات العقلية، والمؤسسات الإصلاحية، ومنظمات الخدمة الأسرية، والخدمات الإرشادية، والمدارس، ومؤسسات الرعاية الصحية وكثير من المؤسسات الأخرى. ويستخدم هذا النموذج المبادئ العلاجية القائمة على إدراك الذات.

### ثالثاً : نموذج الأهداف المتبادلة

ويستخدم هذا النموذج كل من الفرد والمجتمع حيث ينظر إلى الفرد بشكل واسع باعتباره كائن يمكن دراسته وفهمه والتعامل معه فقط من خلال علاقته

---

(1) Rex. A. Skidmore & Milton. G. thackeray op. cit., p. 291-293.



بالإنساق والإنساق الفرعية الكثيرة التي يعتبر هو جزء منها، أى أن هذا النموذج يعتبر الفرد كائن يتأثر ويتعدل من خلال علاقاته ومن ثم ينظر إليه على اعتبار أنه فرد خلاق ومؤثر وقادر على التغيير والتأثير فى علاقاته، وفى النظم الاجتماعية وإن هناك اعتماد متبادل بين الفرد والمجتمع.

### أهمية طريقة العمل مع المجتمعات<sup>(١)</sup>

أن أغلب مشكلات اليوم وأكثرها أهمية هى تلك المشكلات التى تتناول العلاقات بين الناس مما يحملنا على القول فى كثير من الثقة واليقين بأن أى جهد مهنى يتل في مساعدة الناس كي يتعلموا كيف يسايرون غيرهم هو جهد له قيمته أن لم يكن حيويًا والمجتمع إذ يدرك خدمة الجماعة إدراكاً صحيحاً شاملاً يستطيع أن يقرر أن أمر توفير خدماتها لا ينبغي أن يترك للمصادفات وحدها.

أن أهم ما يميز الناس فى العصر الحديث هو اعتمادهم بعضهم على بعض ونحن إن لم نعرف فى بادئ الأمر على الوسائل التى تمكنتنا من العمل معا فى دائرة الجيزة المحدودة نلجأ علينا أن نصادف نجاحاً كبيراً فى دائرة العالم الواسعة.

ومع ما ندركه من حياتنا إلى فهم بعضنا البعض وإلى مشاركتنا العيش فالتنا نجد الحياة قد شابهها تعقيد كبير بالتوسع فى المدن الكبيرة والنمو المطرد فى الصناعات الضخمة والاتجاه نحو المركزية فى الحكومة كل هذا يجعل من المتعذر على الواحد أن يشعر بأنه جزء له اعتباره وقيمه فى هذا الخضم الواسع وكلما ازدادت الحياة تعقيداً نقص التوافق الاجتماعى وازداد صعوبة وتعددت شواهد الانهيار بين الناس.

ولذا فإن كل خدمة مهنية توجه لمساعدة أفراد المجتمع بهدف معاملة بعضهم على أساس من التعاون والاحترام المتبادل إنما يعتبر بناء «نادفا لحياة اجتماعية لا يشوبها معوقات. وفى حقيقة الأمر أن أغلب المشكلات التى تواجه المجتمع المعاصر تحتاج فى حلها إلى إعادة صياغة العلاقات بين الناس على أساس جديدة تأخذ فى اعتبارها ما طرأ على المجتمعات من تغير وإذا رغبتنا فى ذلك فإن الجماعة الصغيرة

---

(١) محمد صالح بهجت، المدخل فى العمل الجماعات، المكتب الجماعى الحديث، ١٩٨٥، ص



تصبح الأداة الرئيسية في هذا المجال ويؤكد « كيرت ليفين » هذا المعنى بقوله :

إذا أردنا أن نحقق تغييراً عميقاً ومستديماً يجب أن نتعامل مع الفرد كعضو في جماعات فالفرد كعضو في جماعة يسهل التأثير عليه ويكون أكثر موروثة وأن اتصال الأفراد بالجماعات له تأثير أكبر وأعمق في المجتمعات أكثر من الاتصال بهم فرادى أو الاتصال بهم كمجتمع عن طريق الدعاية ووسائل الأعلام المختلفة.

وعلى هذا الأساس تكتسب خدمة الجماعة كأحد طرق الخدمة الاجتماعية أهمية قصوى في التأثير في الجماعات الصغيرة لتحقيق أهداف المجتمع وحل مشكلاته كما تمثل خدمة الجماعة حاجة ملحة للمجتمع المعاصر وذلك للأسباب الآتية :

١ - نتيجة للتقدم الكبير في العلوم الطبيعية وما ترتب عليه من آثار في طبيعة ونوع العلاقات الإنسانية زادت أهمية دعم وتنمية العلاقات التعاونية بين أفراد المجتمع نظراً لأن المجتمعات والتغيرات التي طرأت عليها طبعت الحياة الاجتماعية بالتعقيد فقد أدى النمو الصناعي المضطرب ونمو المدن الكبرى والزيادة المضطردة في عدد السكان إلى تعذر شعور الفرد بأنه جزء من كل وازداد الشعور بالانعزال والفردية وسادت العلاقات المصلحية بين الأفراد وأدى تعقد الحياة إلى زيادة حاجة الأفراد للتكيف الاجتماعي، كما تعددت مظاهر ضعف الفرد واستسلامه وجعلت طبيعة الحياة المتغيرة التي لا تحفل بالأشخاص لاسيما في دائرة العمل من العسير على الأشخاص تكوين علاقات إنسانية فيما بينهم.

وبذلك تظهر شدة الحاجة إلى خدمة الجماعة كطريقة للعمل مع الجماعات تهدف إلى دعم العلاقات الاجتماعية ذات البع التعاوني وتقوية الشعور بالانتماء والإحساس بالدفع العاطفي من خلال العلاقات الإنسانية وكذلك تأكيد الاعتماد المتبادل بين الناس ذلك أن أهم ما يميز الناس في العصر الحديث هو اعتماد بعض على بعض.

٢ - تغيرات الأسرة كجما

النظر في كيفية يمكن لخدمة

الجماعة أن تقوم محل جماعة الأسرة وتحتل مكانتها ولكنها تستطيع أن تساهم بتقديم خبرات ومهارات بديلة كانت تعتبر في فترة سابقة جزءاً من الحياة الأسرية ومسئولياتها.

٣- أن السرعة والتوتر والأندفاع الذى يميز الحياة الحديثة جعلت التمتع بمباهج الحياة أمراً متعذراً كما قلت فرص الابتكار والخلق أمام الأفراد وبالرغم من الوظيفة الحيوية التى تؤديها التربية النظامية فى المدارس فلا تزال هناك أوقاتاً إضافية زائدة ولا بد من استغلال هذا الوقت للمصلحة العامة ولمصلحة الأفراد لكى تعطى مردوداً جيد ولا شك أن خدمة الجماعة بما توفره من فرص لزيادة وتنمية القدرات الابتكارية للأفراد والخبرات التى توفرها الحياة الجماعية تزيد من استمتاع الأفراد وسعادتهم فى المجتمع.

٤- أن مشكلات المجتمع المحلية يجب أن تعالجها جهود الجماعة المنظمة وكذلك الجهود المشتركة لاجتماعات وليس لدينا أسلوب آخر لنهوض بالمجتمع إلا عن طريق خدمة الجماعة إذا كما نؤمن بأن السلطة النهائية ينبغى أن تظل فى أيدي القوى الشعبية فى المجتمعات المحلية لا فى يد الحكومة المركزية إيماناً باتساع قاعدة المشاركة الشعبية.

والتجربة الثورية التى يمر بها مجتمعنا تتجه نحو اشتراك الجماعات واللجان فى معالجة المشكلات الاجتماعية التى تشعر الجماعة وتحس بوجودها. ولذلك فإن إعداد الأفراد الذين يشعرون بالمسئولية الاجتماعية نحو المجتمع أمر على جانب كبير من الأهمية فى تقدم المجتمع وأهم ما يميز فعاليتنا كمواطنين هو قدرتنا على المشاركة الإيجابية فى النشاط الثقافى والسياسى والاقتصادى والاجتماعى وتطوير المجتمع نحو الأغراض العليا التى تستهدفها الدولة ومن الواجب علينا كأخصائين اجتماعيين تدريب المواطنين على التعلم من خلال الممارسة وتبصيرهم بما تنطوى عليه المشاركة فى نشاط الجماعة وتحمل المسئولية من معان ومن غير شك أن استخدام خدمة الجماعة تؤكد هذه الأغراض.

٥- يحتاج المجتمع إلى نوعية من الأفراد تتمتع بالقيم والسلوك الديموقراطية ومن ذوى الاتجاهات الإيجابية الصالحة ولديهم من القيم الأخلاقية والسلوكية ما

يدفع بعملية المجتمع نحو التقدم. وعلى سبيل المثال فإن قلة الوعي الإدخارى والاستثمارى وقلة اهتمام الأعضاء بالانتماج وعدم الموازنة بين حجم الأسرة ودخلها وإساءة استعمال المرافق العامة وغيرها من المظاهر والسلوك الذى يتسم بالسلبية يمكن تعديلها ودعم قيم وسلوكيات إيجابية من خلال العمل مع الجماعات.

٦- أن العمل مع الجماعات يتيح الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التى تزيد من قدراتهم الانتاجية وكذلك تنمية قدراتهم الابتكارية عن طريق المشاركة الجماعية فى أوجه النشاط ويزيد هذا من انتاجهم إذا كانوا عمالا بالمصانع كما أنهم قد يتعلمون بعض الهوايات التى تساعد على دخلهم ورفع مستواهم الاقتصادى والاجتماعى.

٧- ولا شك أن العمل مع الجماعات يعمل على صيانة ونجاح مشروعات الإصلاح الاجتماعى (المستعمرات السكنية على سبيل المثال).

٨- هذا بالإضافة إلى الفوائد الأخرى التى تجنى عن طريق استخدام العمل مع الجماعات معهم والتى تلخص فى مساعدة الأفراد ليكونوا مواطنين صالحين ومساعدة الجماعات لتكون خلايا تنظيمية صالحة فى المجتمع.

ونظراً لوجود ارتباط بين خدمة الجماعة وبعض الميادين الأخرى فأننا سنعرض فكره سريعة عن الفرق بين خدمة الجماعة والترويج وكذلك العلاج الاجتماعى.

### خدمة الجماعة والترويج

لتوضيح العلاقة بين خدمة الجماعة والترويج من المهم الإشارة إلى مفهوم الترويج حيث تعددت واختلفت مفاهيم الترويج مع تطور النظره إليه حيث ظهر فى البداية اهتمام الفلاسفة بدراسة الترويج كنشاط إنسانى يساير نشاط المخلوقات الأخرى، فتضمنت تعريفاتهم للترويج: عانى اللعب أو اللهو أو الرفيه أو التسلية أو تصريف الطاقة الزائدة وغير ذلك من المعانى المماثلة، ثم تطورت بعد ذلك دراسة الترويج على أساس ارتباطه بأوقات الفراغ<sup>(١)</sup>

(١) محمد محمود ومصطفى، خدمة المجتمع: عمليات والممارسة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٤،

ويقصد بالترويح بشكل عام النشاط المقصود بذاته الذى يمارسه الفرد وحيدا أو مع آخرين باختياره ويشعر بممارسته بالأشباع والسرور.

ونظراً لارتباط الترويح بوقت الفراغ لذا يلزم أن نتناول المصطلح الأخير، بالتوضيح أيضاً حيث تعددت التعريفات التى تناولته. حيث ويمكن النظر إلى وقت الفراغ باعتباره الوقت المتبقى بعد وقت العمل والوقت اللازم لإشباع الحاجات البيولوجية وطالما أن وقت العمل يختلف من فرد لآخر حيث أن وقت العمل للطالب والذى يتمثل فى ذهابه للمدرسة أو الكلية والوقت اللازم لاستذكار دروسه يختلف عن وقت العامل المحدد بساعات عمل محدد كما يختلف عن وقت ربه المنزل حيث يعد العمل بالنسبة لها الوقت اللازم لرعاية أسرتها والقيام بمسئولياتها المنزلية ... إلخ كما يختلف هذا الوقت عند كل فئة حيث يختلف من طالب لآخر ومن موظف لآخر ومن ربه منزل لآخرى كما يختلف بفعل عوامل أخرى كثيرة كالسن والجنس والحالة الصحية ... إلخ كما أن الوقت اللازم لإشباع الحاجات البيولوجية مثل تناول الطعام، النوم ... إلخ يمكن أن يختلف باختلاف السن مثلاً. لذا فإن الوقت المتبقى للفرد والذى نطلق عليه وقت الفراغ غير محدد ولكنه يختلف باختلاف الظروف الخاصة لكل فرد على حده.

ونظراً لارتباط الترويح بمفاهيم مختلفة مثل اللعب حيث أن جميع أشكال اللعب ما هى إلا شكل من أشكال الترويح لذا فأننا نطرح تساؤلاً مؤداه هل الفرق بين اللعب والجهد هو فارق يتعلق بطبيعة النشاط أو مبلغ الجهد المبذول، وسوف نناقش هذا الفرق حيث لا يمكن التفرقة بين اللعب والجهد على أساس طبيعته النشاط بمعنى أنه لا يوجد نشاط يمكن النظر إليه كلعبة، ونشاط ننظر إليه باعتباره عملاً جاداً فمدرس التربية البدنية مثلاً عندما يمارس بعض الألعاب الرياضية أثناء تدريبه للطلاب أو الأعضاء عليها إنما يمارس عملاً أما عندما يمارس نفس النشاط مع أصدقائه فى النادي فانه يمارس لعبة أو نشاطاً ترويحياً.

وعندما يشاهد الناقد السينمائى فيلماً سينمائياً مع أسرته يعتبر هذا عملاً بالنسبة له ونشاطاً ترويحياً بالنسبة لأسرته، وهكذا أى أن نفس النشاط يمكن أن يكون



ترويحياً لفرد وعملاً لآخر كما أن نفس النشاط قد يكون لنفس الفرد عملاً في وقت وترويحياً في وقت آخر.

أما بالنسبة للفرقة بين اللعب والجهد على أساس الجهد المبذول فقد يكون الجهد المبذول في اللعب يفوق بكثير الجهد المبذول في الجهد أو العمل فقد تتطلب بعض الألعاب مجهوداً كبيراً مثل الباب الملاكمة والمصارعة وتسلق الجبال .. إلخ.

ولكن يمكن التفرقة على أساس موقف الفرد نفسه من النشاط هي يمثل بالنسبة له عمله الأساسي أم أنه يقدم عليه من منطلق اختياري ترويحياً. ويحقق الترويح جوانب تنمويه للفرد تشمل الجوانب الأتية :

١ - الجانب الجسمي : من خلال تنشيط الدورة الدموية وزيادة اللياقة البدنية... والتوافق العضلي والعصبي.

٢ - الجانب العقلي : من خلال الألعاب التي تزوده بالمعارف وتبيح الفرصة للأبداع والابتكار.

٣ - الجانب الانفعالي : عن طريق التنفيس عن الانفعالات المختلفة.

٤ - الجانب الاجتماعي : من خلال الألعاب الجماعية وتعلم المشاركة والأخذ والعطاء.

أن أن وظائف الترويح يمكن النظر إليها من خلال وجهه نظر جوفر ديماريزه والتي حددها في ثلاث وظائف أساسية تتمثل في في الأنعاش والتسلية، وتوسيع معرفة الفرد ومشاركته الاجتماعية التلقائية<sup>(١)</sup> ويمكن تحديد خصائص الترويح فيمايلي :

---

(١) محمد محمود مصطفى عن :

Dumazedier, J. Towarda society of leisure, lon don collier Mac-millan, 1967, pp 110-117.



١ - الترويج نشاطاً مغايراً للعمل ويحدده موقف الفرد نفسه.

٢ - يتضمن أنشطة متنوعة.

٣ - يمارسه الفرد وحيداً أو مع آخرين.

٤ - نشاط حر تلقائى.

بعد هذا العرض فانه من المناسب أن نوضح علاقة خدمة الجماعة بالترويج.

وقد وجد المسئولين عن التخطيط للترويج أن طريقة العمل مع الجماعات لديها القدرة للعمل على حل بعض المشكلات التى تواجه مراكز الترويج وذلك لأن أخصائى خدمة الجماعة درب على فهم دوافع الأفراد وديناميكية التفاعل الجماعى وادى ذلك إلى تواجدهم أخصائى خدمة الجماعة فى مراكز الترويج لكن حدث تخوف من أخصائى الترويج وظن أن مهاراته لا تساوى ما كلف به من عمل وإن مراكزهم بدأ يتعرض للتحدى من جانب آخر كما شعر أخصائى خدمة الجماعة بالضيق للعمل فى مكان يشعر فيه بالغرابة وبعدم التقبل من العاملين به وكذلك لأنهم كانوا حديثى التخرج فلم تكن لديهم الثقة فى معلوماتهم ومهاراتهم.

وبعد مرور فترة طويلة شعر أخصائى خدمة الجماعة أنه فى حاجة إلى مساعدة أخصائى الترويج وإرشاداتهم فيما يتعلق بنواحى الفنون والحرف والتمثيل والرياضة فى تفهم أحسن لكيفية إدارة الترويج أما أخصائى الترويج فقد أحس باحتياجه لأخصائى خدمة الجماعة للحصول على مساعدته فى فهم الدوافع الخفية للسلوك والعوامل المؤثرة على ديناميكية العمل مع الجماعات.<sup>(١)</sup>

وقد ارتبطت خدمة الجماعة بالترويج فقط فى إحدى مراحل التطور المهنى للخدمة الاجتماعية بعامة وخدمة الجماعة بخاصة ولأزال، الكثير من الناس يظن أن الترويج والعمل مع الجماعات فى مؤسسات خدمة الجماعة شئ واحد إلا أن هذا الظن غير صحيح فالترويج يهتم بركز حول استغلال وقت الفراغ استغلالاً طيباً

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن، المدخل فى العمل مع الجماعات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ١٩٩٠،

وبطريقة مرضية، هذا الرضا الناتج والمشتق من الاشتراك فى أوجه النشاط ذات الطبيعية الترويجية كما أنه يمكن عن طريق التوجيه السليم للأفراد والجماعات فى أثناء ممارستهم لأوجه نشاطه أن يسهم إلى حد كبير فى نموهم وتعليمهم المهارات المختلفة، وغرس القيم الاجتماعية الصالحة فيهم كالصدق والتعاون والمحبة... إلخ أى أن للترويج أهدافه الاجتماعية والذاتية<sup>(١)</sup>.

أما خدمة الجماعة فأنها تستخدم أوجه النشاط المختلفة والتي يغلب عليها الطابع الترويجى كوسيلة لمساعدة الفرد بالخبرات المختلفة التي تساعد على تحسين الأداء الاجتماعى كما أشارت إلى ذلك جيزلا كونويكا فى تعريفها لطريقة العمل مع الجماعات، حيث تركز تلك الطريقة على العمليات الاجتماعية مثل الضبط، التعلم بهدف مساعدة الأفراد على تكوين الاتجاهات الإيجابية وتوفير كافة الفرص التي تحقق إشباع الاحتياجات وتنمية المهارات.

هذا ويمكن القول أن خدمة الجماعة هى طريقة يمكن استخدامها فى مجالات مختلفة من بينها المجال الترويجى.

وتزيد خدمة الجماعة من القيمة الإيجابية والإنشائية للترويج ويمكن إرجاع ذلك إلى ثلاثة عوامل رئيسية<sup>(٢)</sup>.

١- زيادة استمتاع الأفراد بالترويج وذلك عن طريق تحسين العلاقات الإنسانية بينهم، ومقابلة حاجاتهم النفسية والاستفادة من مزايا الانضمام إلى الجماعات.

٢- تعمل خدمة الجماعة على مساعدة الأشخاص الذين يعانون بعض الصعوبات التي تمنعهم من الاستمتاع بالترويج ليتمكنوا من الاستمتاع به إلى أقصى حد ممكن.

٣- تزيد خدمة الجماعة من المزايا التي تعود على الإنسان من ممارسته للنشاط الترويجى، ولا يقتصر ذلك على زيادة مهارته فى الموسيقى أو الرسم أو أى هواية

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٣١

(٢) نفسه، مرجع سابق، ص ٣٢-٣٣

أخرى، بل يتعد ذلك إلى بث روح الثقة فى الأفراد والجماعات وتحمل المسؤولية الاجتماعية وتدريبهم على الأسلوب الديمقراطي والعمل على الوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة بصفة عامة.

ويجب على أخصائى الجماعات الذين يعانون فى مؤسسات الترويح وشغل أوقات الفراغ أن يركزوا جهودهم وعنايتهم حول النقاط الآتية :

- ١ - الحياة الاجتماعية للأفراد والجماعات وتدريبهم على أسلوب الحكم الذاتى.
- ٢ - تقويم البرامج والتأكد من مقابقتها لحاجات ورغبات الأعضاء واستخدامها لصالحهم وصالح المجتمع الذى يعيشون فيه.
- ٣ - العناية بالأشخاص الذين يعانون بعض مشكلات السلوك التى تعوقهم من الاستفادة من البرامج وأوجه النشاط المختلفة.

### خدمة الجماعة والعلاج الجماعى

سوف نتناول فى عرضنا هذا علاقة خدمة الجماعة بكل من العلاج النفسى الجماعى Group psycho therapy والعلاج الجماعى Group therapy.

فقد اتفق الباحثون فى ميدان العلاج النفسى الجماعى على أن العملية العلاجية واحدة فى الفرد والجماعة رغم اختلاف الموضعين بيد أن للعلاج النفسى الجماعى فوائداً وقيوداً يحددها نوع الاضطرابات النفسية وأعمار المرضى بل مراحل العلاج نفسه شأنه فى ذلك شأن أى طريقة علاجية، أخرى ثم أن هناك أنماط ومستويات متنوعة من العلاج الجماعى فبالنسبة للأطفال حتى سن الرابعة عشر تستخدم أنواعاً مختلفة من جماعات النشاط أو اللعب حيث أن العلاج الجماعى عن طريق النشاط الحر طريقة ابتدعها سلافون تعتمد على التعبير السلوكى عن النوازع والأنماط السلوكية والصراعات التى تحدث فى المواقف الاجتماعية،

والعناصر العلاجية الجوهرية فيها هي تفاعل المرضى والعلاج فى جو من الحرية والقبول<sup>(١)</sup>.

أى أن العلاج النفسى الجماعى يعتبر تطبيق خاص لاسس العلاج الفردى على شخصية أو أكثر، فى وقت واحد وقد تكون المجموعة متجانسة من حيث تشابه أعراض المرض بين المرضى. وإن كان البعض يرى عدم حتمية هذا التجانس. والهدف من وراء هذا الأسلوب العلاجى هو تقديم مؤثرات علاجية صممت لتوجيه جهود الأفراد نحو القيام بأوجه نشاط مفيدة أو لتصفية الصراعات النفسية بحيث تتحول إلى أسلوب طبيعى من أساليب الحياة. ويخلط البعض بين خدمة الجماعة والعلاج النفسى الجماعى إلا أنهما يختلفان من حيث الغرض وطبيعة العلاقات التى تربط الأفراد ومن حيث المبادئ وطرق العلاج والتوجيه<sup>(٢)</sup>. حيث يرى سلافسون أن العلاج النفسى عن طريق الجماعات هو فى الحقيقة علاج للفرد فى الجماعة، وإن مفهوم الجماعة بوصفها شيئاً مميزاً عن الأفراد لا يمكن أن يصدق البتة على الجماعات العلاجية وبهذا المعنى يقول يجب أن يظل كل مريض وحده مستقلة تحدث فيها تغيرات نفسية داخلية فهو لا يستطيع أن يتخلى عن استقلاله الشخصى كما هو الحال فى الجماعة العادية المألوفة. والواقع أن من الأصوب الكلام عن الاشتراك فى الحضور لا عن الجماعة من المرضى وذلك لأن المرضى يناقشون مشاكلهم ومشاكل غيرهم من حيث هم أفراد فليس ثمة مشكلة جماعية أو إسقاط جماعى أو هدف مشترك للجماعة. لذلك يتعين على المعالج أن يلتفت إلى المحتوى الضمنى لكل ما يقوله كل مريض على حده ويحاول أن يفهمه بدلا من أن يركز انتباهه فى محاولة فهم الظاهر الكلية وهو أمر لا يمنع المعالج من الاعتراف بتأثير أعضاء الجماعة بعضهم فى البعض الآخر<sup>(٣)</sup>.

---

(١) عبد الحميد عبد الحسن، الدخول فى العمل مع الجماعات، دار الثقافة للنشر والتوزيع ١٩٩٠، ص ٥٦.

(٢) نفس المرجع، ص ٦٠.

(٣) سامى محمود على، دراسة فى الجماعات العلاجية، دار المعارف بمصر، القاهرة، ١٩٦٢، ص ١١، ١٢.



ويمكن توضيح أوجه الاختلاف بين خدمة الجماعة والعلاج النفسى  
الجماعى فيما يلى :

- ١- خدمة الجماعة عملية تربوية تهيئيه بينما العلاج النفسى الجماعى عملية  
علاجية نفسية حيث أن خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية  
أما العلاج النفسى الجماعى أحد مجالات العلاج النفسى .
- ٢- تتعامل خدمة الجماعة مع أفراد أسوياء غالبا أما العلاج النفسى يتعامل مع أفراد  
يعانون - بعض الأضطرابات الانفعالية والعقلية.
- ٣- فى خدمة الجماعة يجب أن تقوم علاقة مهنية بين الأخصائى والجماعة لها  
خصائص معينة وتسمح للأخصائى فى إظهار تقديره وحبه للأعضاء  
وتشجيعهم على استشارته واستخدام قدراتهم الكامنة ولائسمح بذلك العلاقة  
بين المريض والمعالج. حيث أن اظهار الحب والعطف قد يزيد من شكوك  
المريض.
- ٤- البرنامج فى خدمة وسيلة لتنمية الأفراد والجماعات وتحقيق الأهداف  
الديمقراطية أما العلاج النفسى الجماعى فيستخدم البرنامج وسيلة لعلاج  
العميل والتخلص من انفعالاته ومشاعره المكبوتة والوصول به إلى حالة -  
الاتزان الانفعالى المستقرة<sup>(١)</sup>.
- ٥- من حيث الاستمرار فإن استمرار الجماعة فى طريقة العمل مع الجماعات أمر  
ضرورى لاستقرارها وتحقيق أهدافها ومقياس استمرار الجماعة باستمرار  
العضوية فيها.
- أما الجماعات العلاجية فيكون استمراريتها مرتبط بتحقيق أهداف علاجية  
وشفاء المرضى
- ٦- سلوك العضو فى الجماعة يجب أن يكون ملتزما بمعايير الجماعة وتحاط به  
بعض القيود حيث أن التعبير عن الانفعالات بدون قيد يؤثر على تماسك

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٣٤.



الجماعة أما في العلاج النفسي الجماعي يسمح للعضو بالتعبير عن انفعالاته والقيام بالتحطيم حتى ينفس عما في نفسه<sup>(١)</sup>.

٧- في خدمة الجماعة يكون الدور الرئيس للأخصائي الاجتماعي أما في العلاج النفسي الجماعي فيان دوره يكون ضمن فريق العلاج الذي يمكن أن يشمل الطبيب والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي.

ويتمثل دور الأخصائي في العلاج النفسي الجماعي فيما يلي :

١- تشجيع العضو على تكوين علاقات مع الآخرين واستخدام الجماعة لتعمل على توفير الأمن والطمأنينة التي تخرجه عن عزله الاجتماعية.

٢- بحث الظروف الأسرية والاجتماعية المؤثرة في المشكلة ووضع الخطة العلاجية الملائمة.

٣- اقتراح البرنامج الملائم لظروف وحاجات المرضى.

٤- متابعة سلوك العضو وإعداد التقارير عنه ومناقشتها مع فريق العلاج.

### خدمة الجماعة والعلاج الجماعي

أما فيما يتعلق العلاقة بين خدمة الجماعة والعلاج الجماعي فيمكن القول :

وبعد التطور الذي طرأ على الطريقة من حيث استخداماتها كجزء من المنهج العلاجي على نطاق واسع في المؤسسات التي سبق أن استخدمت فقط منهاج خدمة الفرد والاستشارة الفردية وفي هذه المؤسسات المتعددة فقد ركزت خدمة الجماعة على وضع النمو والتغيير بالنسبة لأعضاء الجماعة عن طريق تدعيم الذات وتوفير فرص للتنمية أو عن طريق مساعدة الأعضاء على اكتساب بصيره جديدة ودافعية للتغيير من خلال الخبرة الجماعية ولقد فتح هذا الإتساع فرصا جيدة

(١) عبد الحميد عبد الحسن، الدخول في العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ٥٧.

عن :

Hartford, E. Margaret trends in social work practice and knowledge changing approaches in practice theory and Techniques, 10 the Anniversay symposium, NASW, NY, 1965, p. 142.

## لممارسة خدمة الجماعة كأداة علاجية.

وينمو نظريات الجماعة الصغيرة أفاد ذلك فى طرق الممارسة وأمكن استخدام 'التفاعلات' التى تحدث فى الجماعات الصغيرة فى تحقيق عمليات التأهيل وكذلك مساعده الأفراد على التغيير من خلال العملية الجماعية فى الجماعات الصغيرة.

ولقد سبق أن أوضحنا أنه يمكن أن تمارس خدمة الجماعة من خلال النموذج العلاجى عندما تناولنا موضوع أهداف طريقة العمل على الجماعات كما أن للجماعة دورها فى التأثير على تكوين العادات والقيم وتحديد السلوك المقبول من الجماعة كما يمكن تعديل هذا السلوك وتعديل اتجاهات الفرد وطريقة تفكيره أى أن مفهوم العلاج الجماعى ينطبق على الجهود المهنية المتعلقة بتعديل السلوك غير المرغوب فيه اجتماعياً.

أو أنه أسلوب مهنى يتبعه أخصائى الجماعة مع الأعضاء سيج التكيف بهدف الاستفادة من الخبرات الجماعية فى تعديل سلوكهم<sup>(١)</sup>.

ومن المجالات التى يتضح فيها ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى تحقيقها للأهداف العلاجية تلك الجهود المهنية التى تقدم مع الأحداث المنحرفين أو جماعات علاج مدمنى المخدرات. كما يتضمن المفهوم العلاجى ما تقوم به هذه الجماعة عندما تعمل مع الأعضاء الذين يعانون من سوء التكيف مثل حالات العدوان الأنطواء، السيطرة، التمرکز حول ذاته. التهريج أى أن الأساس فى عملية المساعدة يتحقق من خلال الخبرة الجماعية التى تتم من خلال الجماعة وبتوجيه أخصائى الجماعة.

## مبادئ طريقة العمل مع الجماعات

عندما تناولنا مفهوم الطريقة أوضحنا أننا نعنى بها وسيلة لأداء عمل يعتمد على معرفة وفهم ومبادئ ومهارات، لذا فأننا سوف نتناول هنا موضوع المبادئ التى تقوم عليها الطريقة ولتوضيح ذلك فأننا سوف نتناول مفهوم المبدأ أولاً ثم نلى ذلك بتوضيح مبادئ طريقة العمل مع الجماعات.

(١) عبد الحميد عبد الحسن، المدخل فى العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ٥٩.

## مفهوم المبدأ:

هو عبارة عن قاعده أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس. وتعدد الأساليب التي تطبق بها المبادئ فالأسلوب هو الطريقة التي يطبق بها المبدأ وقد يختلف أسلوب تطبيق المبدأ من مجتمع لآخر أو من أخصائي اجتماعي لآخر أو من موقف لآخر في بعض المواقف التي يواجهها نفس الأخصائي الاجتماعي<sup>(١)</sup>.

والمبدأ المهني هو نظام عمل أو سلوك مقنن مقبول ومتفق على ضرورة احترامه والتقيده به من العاملين في مجاله المهني لأن الخبرة الطويلة أثبتت صلاحيته وأصبح دليل عمل ملتزم به المهنيون لاقتناعهم بما ينتج عن تطبيقه من قيم وفوائد مرغوبة كما أن مخالفته تشكل أنواعا من الخطر والضرر لا تتفق مع أهداف المهنة<sup>(٢)</sup>.

ومبادئ خدمة الجماعة تتصف بالدينامية وقد ينظر في تعديل بعضها أو إضافة مبادئ جديدة نتيجة للدراسات والبحوث والممارسات ويجب أن نلاحظ الآتي بالنسبة لمبادئ خدمة الجماعة :

- ١- أنه يجب استخدام جميع المبادئ في خدمة الجماعة كوحدة واحدة متكاملة عند ممارستنا للعمل مع الجماعات ذلك لان استخدام بعض المبادئ دون الأخرى لا يحقق الأهداف من استخدامها.
- ٢- أن مجرد معرفة المبادئ لا يكفي لاكتساب المهارة في العمل مع الجماعات فأى شخص يستطيع أن يعرف هذه المبادئ إذا ما توفرت له الرغبة في ذلك ولكن المهارة في استخدامها هي أهم شئ بالنسبة لأخصائي الجماعة التي يكتسبها عن طريق استخدامه لنفسه استخداما إيجابيا وكذلك استخدامه للمبادئ نفسها خلال ممارسته للعمل مع الجماعة.

---

(١) سيد أبو بكر حسانين بن طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٦، ص ٢٨٨.

(٢) فاطمة مصطفى الحاروني، خدمة الفرد من محيط الخدمات الاجتماعية، مطبعة السعادة، ١٩٦٩، ص ٣٨-٣٩.

٣- استخدام مبادئ خدمة الجماعة بطريقة صحيحة وبمهارة كافية لتحقيق الأهداف المرجوة من خدمة الجماعة والأخصائي هو المسئول الأول عن ذلك<sup>(١)</sup>.

وقد تم تحديد قائمة من مبادئ خدمة الجماعة التي تعرف الطريقة وتقود الممارسة بواسطة كلارا كايزر، Clara Kaiser، تتضمن مايلي<sup>(٢)</sup> :

١- وظيفة اخصائي خدمة الجماعة هي وظيفة المساعد والممكن وهذا يعنى مساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على الاستقلالية والقدرة على الاعتماد على النفس.

٢- تتحقق عملية المساعدة من خلال تطبيق أخصائي خدمة الجماعة للطريقة العلمية المتمثلة في جمع الحقائق (الملاحظة) وتحليلها وتشخيص قوى الفرد والجماعة والبيئة الاجتماعية.

٣- تتضمن طريقة خدمة الجماعة اهتمام اخصائي الجماعة بصياغة وتكوين علاقات اجتماعية سوية بين أعضاء الجماعة والجماعة ككل ويشمل هذا دراسة حاجات الأعضاء وأغراض الجماعة التي تتوقعها المؤسسة.

٤- أن الاستخدام الواعي للذات أحد الأدوات الرئيسية لتحقيق مثل هذه العلاقة ويتضمن ذلك وضع قواعد ونظام بدون فقدان الممارسة للعفوية والتلقائية.

٥- تقبل الناس مع عدم تقبل سلوكهم وهذا يعنى القدرة على التعاطف مع الاهتمام بتحسين والأندماج فى المطالب المجتمعية.

٦- البدء مع الجماعة من حيث هى أى مساعدة الجماعة على النمو من النقطة التى تكون عليها وبدون فرض مطالب خارجية عليها.

٧- الاستخدام البنائى للحدود : حيث تمثل حاجات الفرد والجماعة ووظيفة المؤسسة حدودا لدور الأخصائي الذى يعمل على استخدام نفسه كما يستخدم أدوات البرنامج وتفاعل الجماعة فى إشباع هذه الحاجات.

---

(١) محمد صالح بهجت، مرجع سابق، ص ١٧٦.

(2) Calara A. Kaiser, The Social Group Work Process, N.Y., Council on Social Work Education 1959, p. 125-126.



٨- الفردية : ويعنى هذا المبدأ أن الاهتمام بالكيان الكلى للجماعة لا يلغى الاهتمام بالفرد ذاته وإشعاره بفرديته وقدرته على المساهمة فى هذا الكيان الكلى للجماعة دون أن يختفى أو يضيع نفسه.

٩- استخدام عملية التفاعل : أى القدرة على تقوية ومساعدة التوازن فى الجماعة ليسمح بالصراع حينما يكون له ضرورة ومنعه حينما يكون ضاراً أو غير مفيد.

١٠- الاستخدام الواعى للأدوات اللفظية وغير اللفظية : بمعنى اختيار واستخدام الأدوات المناسبة مع الجماعة حيث يكون من الأنسب عند التعامل مع الأطفال استخدام أدوات البرنامج التى لا تتطلب التعبير اللفظى.

هذه المحاولة لاستعراض مبادئ خدمة الجماعة قد تكون مناسبة فى وقتها إلا أنها تتضمن بعض النقاط التى لا تستطيع أن نطلق عليها مبادئ لذا فانا سنعرض لأهم المبادئ المتفق عليها فى الكتابات المتعلقة بطريقة خدمة الجماعة نعرضها على الوجه الآتى :

#### ١- مبدأ التخطيط فى تكوين الجماعة :

إن الجماعة آداة أساسية لنمو الفرد وإشباع حاجاته ولكى نجعل الجماعة قادرة على ذلك ينبغى أن نهتم بتكوينها وفق أسس تساعدنا على تحقيق ذلك بمعنى ألا يتم هذا التكوين بشكل عشوائى ارتجالى حيث أن تكوين الجماعة وفق أسس مدروسة يحقق لتلك الجماعة التفاهم والتجانس.

لذلك يراعى أخصائى الجماعة أن يكون هناك مراعاة لتوفر بعض العوامل بين الأعضاء المكونين للجماعة والتى تساعد على تحقيق هذا التجانس مثل العمر الزمنى للأعضاء والذكاء والمستوى التعليمى والمستوى الاقتصادى... إلخ.

فلكل مرحلة عمرية حاجاتها وخصائصها المختلفة فاذا ما تكونت الجماعة بين أعضاء ينتمون إلى مراحل عمرية مختلفة يصعب تقديم برنامج ملائم لحاجات الأعضاء فى تلك المراحل المختلفة، كذلك فإن التفاوت فى نسبة الذكاء يؤثر على اختلاف قدرات الأعضاء العقلية واختلاف استجاباتهم مما يشكل صعوبة فى التكيف بينهم، كذلك فإن تباعد المستوى الاقتصادى لأسر الأعضاء يؤثر فى تقدير



الأعضاء لنفقات النشاط فلو طلب من الأعضاء تحديد قيمة الاشتراك لرحلة ترمع الجماعة القيام بها نجد أن الاقتراحات حول تحديد تلك القيمة متباينة نتيجة لاختلاف محتوى البرنامج المعبر عن رغبات الأعضاء ولانغنى بذلك أن نكون جماعة متشابهة تماماً فلا يوجد أعضاء متشابهين تماماً لأن هذا يناقض مبدأ الفروق الفردية ولكن حتى لو استطعنا فهذا ليس مطلوباً. ونذكر هنا مقولة فريزر ريدل حول قانون المسافة الأنسب في ضرورة وجود قدر من الاتفاق بين أعضاء الجماعة لضمان تجانسها وقدر من الاختلاف لضمان حيويتها وتفاعلها.

وقد يخشى البعض من الاهتمام بالعوامل التي تحقق التجانس من أنها قد تخلق أو تساعد على الطبقية في الجماعة ولكننا كما سبق أن أوضحنا أنه يفضل قدر من الاتفاق وليس مطلوباً التشابه تماماً.

هذا وقد توجد بعض أنواع الجماعات التي تستمد تجانسها من الغرض الذي تكونت من أجله بحيث يصبح الاهتمام بالاعتبارات السابقة أقل أهمية أو يصعب تحقيقه مثل جماعات أولياء أمور الأحداث المنحرفين أو زوجات المدمنين أو مرضى القلب ذو النشاط المحدود أو جماعة الهواة حيث يكون أن تكون تلك الجماعات من أعمار مختلفة أو من ذكور وإناث أو مستويات اقتصادية مختلفة .. إلخ.

أما عن الجماعات المكونة فعلاً فإن الأخصائي الاجتماعي يستمر في العمل معها ويساعدها على تحقيق أهدافها ويمكن أن يمكن له دوره في تقوية الرباط الذي يجمع بين أعضائها.

ولاخصائي الجماعة دور هام في تشجيع الأعضاء على الانضمام إلى جماعات بما له من خبره ومهاره حيث يمكن أن يوضح أهداف الجماعة وأهمية الانضمام إلى جماعات والخبرات التي يمكن أن يكتسبها العضو من خلالها دون أن يفرض تلك العضوية حيث أنه يساعد الأعضاء ويشجعها ولهم في النهاية حرية اتخاذ القرار الذي يرونه مناسباً.

وهناك عوامل يجب مراعاتها عند تكوين الجماعات مثل :

١ - دراسة المجتمع المحلي الذي يضم المؤسسة ويشمل ثقافته وقيمه وتقاليد.

وظروفه الاجتماعية والاقتصادية باعتبار أن الجماعات المحتمل تكوينها جزء من النسق الأكبر فهي تمثل قيمة ومعايير.

٢- دراسة الصفات والخصائص الشخصية للأفراد وقدراتهم العقلية والنفسية واهتماماتهم الخاصة والمشاركة.

٣- تحديد معايير تكوين الجماعات من حيث الحجم الأمثل.

٤- تحديد معايير التشابه والتجانس.

٥- تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها<sup>(١)</sup>.

## ٢- مبدأ الأهداف المعينة

لكل جماعة أهدافها التي تحددها وتسمى من أجل الوصول إليها وتحقيقها كما أن أخصائي الجماعة له أهدافه التي يريد أن يحققها من خلال عمله مع الجماعة وللأفراد أيضا أهداف يسعون إلى الوصول إليها من خلال انضمامهم للجماعة.

ويمكن القول أن أهداف الأخصائي الاجتماعي تنمو نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل تتمثل في<sup>(٢)</sup>:

أ- فلسفة الأخصائي في الحياة.

ب- مسؤوليته نحو الجماعة التي تحددها وظيفة المؤسسة ووظيفته.

ج- حاجات الجماعة وأعضائها.

وقد تختلف أهداف كل من العضو والجماعة والأخصائي إلا أنه من المهم ألا تتعارض أو تتصارع تلك الأهداف حيث يمكن أن يتواجد الاختلاف مع وجود التلاقى أو التكامل.

---

(١) إبراهيم بيومي مرعي، محمد حسين البغدادي، الجماعات في الخدمة الاجتماعية، دار الاسكندرية،

المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٣، ص ١١٥.

(٢) محمد شمس أحمد، مرجع سابق، ص ٥٦.

ويمكن أن تكون الأهداف قصيرة المدى أو بعيدة المدى لكل من العضو والجماعة والأخصائي.

فقد يلتحق العضو بالجماعة ليستمتع بوقت فراغة ويكون الهدف البعيد اكتساب مهارة.

وبما لاشك فيه أن وضوح الهدف يساعد على تماسك الجماعة وتعاون أعضائها من أجل الوصول إليه وتحقيقه. كما قد يعمل الأخصائي على تجزئة الهدف كوحده إلى أهداف فرعية وبذلك تسهيل الوصول إليه وتنفيذه.

### ٣- مبدأ توجيه التفاعل:

التفاعل هو مصدر حيوية الجماعة ولا يمكن النظر إلى مجموعة من الأفراد غير المتفاعلين على اعتبار أنهم جماعة حيث أن الجماعة قوامها التفاعل والعلاقات الاجتماعية.

وتنمو الجماعة من خلال عمليات التفاعل التي تحدث بينها. ومن هنا يبرز دور الأخصائي الاجتماعي في تشجيع واستثارة التفاعل بين الأعضاء من خلال طرح الموضوعات للمناقشة وتوجيه الأسئلة وترك الفرصة للأعضاء للتعبير عن آرائهم وتعد تلك التفاعلات والمناقشات التلقائية فرصة طيبة للأخصائي لدراسة الجماعة ومعلوماتها وخبراتها وطريقة تفكيرها وطبيعة العلاقات التي تربط بين أعضائها وبالتالي يستطيع أن يحدد حاجاتها وكيفية إشباعها.

فإذا سأل أحد الأعضاء سؤالاً فإن إجابة الأخصائي عليه بصورة مباشرة تحد من التفاعل القائم وتفقده فرصة دراسة الأعضاء. فلو ترك للأعضاء فرصة الإجابة يمكن أن يعرف إذا كان أحد الأعضاء يعرف الإجابة أم لا أو أن معلومات الأعضاء خاطئة ويستطيع أن يدرس أيضاً استجابات الجماعة لموجه السؤال وهل تمثلت في الاهتمام به وتشجيعه على طرح الأسئلة أم الاستحفاف به ورفض سماع سؤاله .. إلخ.

ومن دراسة الموقف يستطيع أن يحدد خبرات الأعضاء وحاجاتهم. هذا مع الأخذ في الاعتبار أن عمليات التفاعل لا تكون دائماً إيجابية فقد يكون هناك تفاعل

سلبى ويتمثل دور الأخصائى فى تشجيع التفاعل الإيجابى والحد من التفاعل السلبى عن طريق توجيه التفاعل فليس من المعقول أن يقف سلبياً إزاء مواقف الصراع الدائر بين الأعضاء بعضهم ببعض أو بين الجماعة والجماعات الأخرى ولكن من المهم أن يدرك الأخصائى متى يتدخل وكيف يتدخل بحيث يمكن أن يساعد الجماعة على النمو من خلال التفاعل.

#### ٤- مبدأ مساعدة الجماعة على التنظيم :

لاشك أن الجماعة المنظمة تكون أقدر على إشباع حاجات أعضائها وتحقيق أهدافها من الجماعة غير المنظمة.

وهناك دلائل على الجماعة المنظمة مثل رغبتها فى اختيار اسم لها وشعار يميزها عن الجماعات الأخرى ووضع لائحة تحدد ضوابط سلوك الأعضاء وشروط العضوية كذلك إدراكها لأهمية اختيار تنظيم وظيفى يمكن الأعضاء من تحمل بعض المسئوليات تجاه الجماعة ويمكن من توزيع الأدوار ... إلخ.

ودور أخصائى الجماعة هنا مساعدتها على ذلك بمعنى ألا يقوم بتنظيم الجماعة لأن هذا يعنى تحمله المسئولية بدلا عن الجماعة ولكن عليه الانتظار حتى تشعر الجماعة بحاجاتها إلى التنظيم ثم يقوم بمساعدتها على ذلك.

وغالباً ما تطلب الجماعة ذلك عند وصولها إلى مرحلة النضج أما إذ وصلت إلى تلك المرحلة ولم تطلب هنا يمكن أن يتخير الأخصائى موقف مناسب تشعر فيه الجماعة بحاجاتها إلى هذا التنظيم فيقترح عليها ذلك وفى الغالب توافق الجماعة.

أما إذا اقترح التنظيم والجماعة لم تصل بعد إلى درجة النضج الذى يشعرها بأهمية هذه الخطوة فإن استجابات الجماعة فى الغالب ستأخذ أحد الأشكال الآتية:

أ- رفض الاقتراح لعدم الشعور بأهميته.

ب- الموافقة على أن يكون الأخصائى هو رئيس الجماعة.

ج- اختيار أقل الأعضاء قدره على القيام بدور القائد من منطلق التهريج.

وبشكل عام إذا شعر الأخصائى بأن الجماعة لم تصل بعد إلى درجة إدراك



أهمية التنظيم وحاجتها إليه عليه أن يؤجل تلك الخطوة إلى أن تنمو الجماعة وتتقل إلى مرحلة نمو أكثر تقدماً وفي حالة إصرار الجماعة على الاختيار من منطلق التهرج يمكن أن يتفق على تحديد مده زميه لممارسة هذا التنظيم الوظيفي لمسئوليته ثم يتجدد الاختيار من الجماعات لان الجماعة قد تدرك خطأ اختيارها فتطالب الأخصائي بإعادة الانتخاب وهنا ينبغي عليه أن يرفض رغبة الجماعة أن ليساعدها على احترام قرارها والتفرقة بين مواقف الجد والتهرج وفي نفس الوقت يطلب منها التعاون من العضو المنتخب كما يقوم هو بمساعدته على أداء دوره.

ويتضمن دور الأخصائي في مساعدة الجماعة على التنظيم أن يكون التنظيم الوظيفي بسيط وغير مغالي فيه ويفضل أن يكون أقل من العدد المطلوب وعند شعور الجماعة بالحاجة إلى إمسناد مسؤوليات أخرى إلى أعضاء جدد يمكن أن تقوم بذلك فالعدد الأقل أفضل من العدد الأكبر ثم الاستغناء عن بعض الوظائف إذا ما شعرت الجماعة بأنها لا ضرورة لها ولكن إذا حدث ذلك يمكن للجماعة أن تستمر المدة المحددة لممارسة هؤلاء الأعضاء لوظائفهم وعند تجديد الانتخاب يمكن أن تتدارك الجماعة كبر حجم التنظيم الوظيفي السابق وتقليله في الدورة الجديدة بحيث يكون مناسباً لحجم الجماعة وأهدافها.

ودور الأخصائي في مساعدة الجماعة على التنظيم يبدأ قبل عملية الانتخاب وذلك بتوضيح المسؤوليات المطلوبة لكل وظيفة حيث يساعد ذلك على ترشيح العضو نفسه للوظيفة الملائمة لقدراته كما يساعد أعضاء الجماعة على اختيار العضو الملائم للوظيفة الملائمة. ويستمر دوره بعد عملية الانتخاب بمساعدة الأعضاء على تحمل مسؤوليات ووظائفهم ومساعدة الجماعة على التعاون معهم.

## ٥- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير

تقوم فلسفة الخدمة الاجتماعية على الإيمان بكرامة الأفراد وحريتهم وحقهم في تقرير مصيرتهم. وتؤمن خدمة الجماعة باعتبارها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية بنفس الفلسفة حيث تعترف بالفروق الفردية بين الأفراد بعضهم وبعض الجماعات حيث يكون لكل فرد وكل جماعة وكوحده نقاط قوة ونقاط ضعف

تميزها عن غيرها وينبغى العمل مع الجماعة من حيث الخصائص المميزة لها ولاعضائها.

وإن كان دور الأخصائي الاجتماعي يتمثل في مساعدة الأفراد على الانضمام للجماعة ومساعدة الجماعة على التعرف على حاجاتها وتحديد الأهداف الملائمة لها إلا أن الأمر في النهاية يرجع إلى قرار الأفراد والجماعة فيما يرونه صائباً.

ويدرك أخصائي الجماعة أن الجماعة لها حقوقاً يجب احترامها إلا أن تلك الحقوق ترتبط بالواجبات. فقبل أن يطالب العضو بحقوق عليه الالتزام بواجباته أولاً.

كما تكفل الجماعة للأعضاء حرية التعبير عن رأيهم وحرية الاختلاف عن الآخرين وحرية تحديد ما يرونه مناسباً للجماعة من أنشطة تناسب احتياجاتهم كما يتعلم الأفراد من خلال الجماعة التزام الفرد برأي الأغلبية وإن كان مخالفاً لرأيه أي احترام الرأي الجماعي.

إلا أن إدراك الأخصائي لهذا المبدأ لا يعني ترك الحرية للجماعة بشكل مطلق فالحرية لها ضوابط وحدود وليست مطلقة وهذا يعني ألا يقف الأخصائي موقف المتفرج إزاء قرار جماعة يتعارض مع أهداف المؤسسة أو خيالي التنفيذ أو يخالف ثقافة المجتمع وقيمة أو يعرض الجماعة لضرر ما. فحق الفرد والجماعة في تقرير مصيرهم لا يتعارض مع دور الأخصائي في التدخل واستعمال سلطته المستمدة من وظيفته.

ويجب على الأخصائي من خلال إيمانه بهذا المبدأ أن يشعر أنه ليس المسئول الوحيد عن نجاح الجماعة أو فشلها حيث أن ذلك يكون راجعاً إلى تفاعل مجموعة من العوامل منها خصائص الجماعة وسياسة المؤسسة بالإضافة إلى دوره كما يجب ألا ننظر إليه على اعتباره أنه مصدر التغيير في الجماعة حيث أن مصدر التغيير الجماعة ذاتها بما تمتلكه من قوة وإرادة وإنما دور الأخصائي يكون باعتباره موجهها ودافعاً.

## ٦ - مبدأ تكون العلاقة المهنية

ويعد التقبل والاحترام والحرية والثقة المتبادلة أساس العلاقة المهنية التي تربط بين الأخصائي والجماعة.

وتعد العلاقة المهنية أساس عملية المساعدة حيث يحرص أخصائي الجماعة على تكوين علاقة طيبة مع الأعضاء تبدأ من تشجيعهم على الانضمام للجماعة وتستمر طوال عمله معها.

وللعلاقة المهنية خصائص تختلف عن العلاقة الشخصية حيث تكون قائمة على إدراك الأخصائي لخصائص الجماعة وحاجات أعضائها وطبيعة دوره معها كما تتسم تلك العلاقة بالموضوعية وعدم التحيز والتزامها باطار أهداف الجماعة ووظيفة المؤسسة.

ومن النقاط التي يجب الإشارة إليها في هذا الشأن ضرورة حرص الأخصائي على الابتعاد عن التعامل المادى بينه وبين الأعضاء فلا يسمح للأعضاء بالافتراض منه مثلاً أو يبادلهم الهدايا بصورة شخصية إلا إذا كان يقدم بعض الجوائز الرمزية بشكل عام لبعض الأعضاء الذين يحققون انجازاً متميزاً يستحقون عليه التقدير وغالباً ما يكون هذا التقدير من المؤسسة للأعضاء كما يمكن عند رغبته في تقدير بعض الأعضاء أن يستخدم المكافآت المعنوية مثل لوحة الشرف أو شهادات التقدير ... إلخ.

## ٧ - مبدأ الدراسة المستمرة :

أن الإيمان بالتغير والاختلاف الذي يتعرض له الفرد والجماعة والمجتمع يستوجب من الأخصائي الدراسة المستمرة حتى يتعرف على خصائص الأعضاء والجماعة التي يعمل معها.

فمما لا شك فيه أن الأفراد يختلفون فيما بينهم كما أن الفرد نفسه يتغير من وقت لآخر كذلك الجماعة تختلف في خصائصها عن الجماعات الأخرى كما تتغير هي من حيث مرحلة النمو وشكل التفاعل والعلاقات الاجتماعية وخبراتها من وقت لآخر وكذلك المجتمعات وحتى يكون الأخصائي الاجتماعي ناجحاً في

عمله فإن ذلك يستوجب منه من حين لآخر استخدام أدوات متعددة لدراسة الجماعة تساعد على فهم الجماعة في وقتها الحالي والتعامل مع خصائصها المتغيرة حيث أن طبيعة دوره تتغير وفقا للتغيرات التي تحدث في الجماعة.

والدراسة المستمرة للجماعة تساعد الأخصائي على السير وفق قدرات الأعضاء على النمو فلا يدفعها للقيام بأعمال وتبنى أهداف تفوق طاقتها فتشعر بالأحباط أى أن عملية المساعدة ينبغي أن تكون متناسبة مع إمكانيات الجماعة وهذا لا يتم إلا بالدراسة المستمرة.

#### ٨- مبدأ الاستفادة من الموارد :

ويشير هذا المبدأ إلى الموارد البشرية أو المادية المتاحة داخل المؤسسة أو خارجها. فعندما يعمل أخصائي الجماعة فإنه يسعى إلى مساعدتها بتوفير الخبرات البشرية التي تحتاجها وكذلك الإمكانيات المادية التي تساعد على تحقيق وإشباع ميولها وإكتساب المزيد من الخبرات.

فإذا كانت الجماعة ترغب في ممارسة ألواناً معينة من الأنشطة التي تدرج ضمن أهداف المؤسسة فيقوم الأخصائي بمساعدتها على تصميم برنامج يتلائم مع تلك الميول وقد يتيسر له الاستعانة ببعض الأخصائيين في مجال النشاط الذي ترغب الجماعة في ممارسة مثل مدرب لعبة معينة أو خبير فني في مجال الرسم أو الزخرفة ... إلخ وإذا لم يتيسر تلك الخبرات في المؤسسة عليه أن يدرس إمكانيات المجتمع المحلي فقد يستطيع الاستفادة بأحد الخبراء الذين يعملون في مؤسسة مجاورة كذلك إذا لم تسمح إمكانيات المؤسسة بوجود مرافق لممارسة تلك الأنشطة مثل عدم وجود ملاعب أو ورش حرفية أو حجرات نشاط فقد يتوفر ذلك في أحد المؤسسات القريبة التي يمكن أن يقوم بدور في التنسيق معها للاستفادة من خدماتها.

أى أن دور الأخصائي الاجتماعي في تطبيق هذا المبدأ يعنى العمل على الاستفادة من الإمكانيات البشرية والمادية الموجودة بالمؤسسة أو على مستوى المجتمع المحلي.



كما قد يحتاج بعض الأعضاء إلى مساعدات لاندخل ضمن خدمات المؤسسات ودراسته للمؤسسات التي تقدم تلك الخدمة يستطيع توجيه العضو إلى تلك المؤسسة حتى يستطيع الاستفادة من خدماتها.

#### ٩- مبدأ الخبرات التقديمية للبرنامج

يعنى هذا المبدأ بضرورة البدء مع الجماعة من حيث هى بمعنى تقديم برنامج يتلائم مع خصائص الجماعة وحاجاتها وتدرج هذه الخبرات المتاحة من خلال البرنامج مع نمو وقترة الجماعة واكتشاف نقطة البداية على درجة كبيرة من الأهمية.

حيث يساعد الأخصائى الجماعة على التخطيط وتنفيذ البرامج الملائم والتحرك تدريجيا نحو خبرات أكثر تقدما حيث أن نجاح الجماعة فى بعض ألوان الأنشطة البسيطة يشعرها بالأمن والسرور ويقابل لديها الحاجة إلى النجاح بشرط أن تكون تلك الخبرات ملائمة لها بمعنى إلا يكون البرنامج أقل أو أعلى من مستوى الأعضاء حتى لا ينصرفوا عنه أو يشعروا بالفشل تجاهه.

وإذا كانت الجماعة غير قادرة على اختيار البرامج المناسبة لها فان دور الأخصائين يتمثل فى عملية المساعدة واقتراح ألوانا متعددة حتى تلمس الجماعة النشاط المناسب لها.

#### ١٠- مبدأ التقويم

ونعنى بالتقويم تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود التي تبذل فى النواحي التي تتعلق بالعمل مع الجماعات وهو ليس بعملية ممكنة أو مرغوب فيها بل هو عملية ضرورية لأنه يساعدنا على معرفة مدى ما أحرزنا من نجاح أو فشل ويشارك فيها الأخصائى والجماعة والمؤسسة وكل من يمكن الاستفادة منهم فى هذه العملية الحيوية<sup>(١)</sup>.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٦٧.

ويتناول التقويم كل مقومات الطريقة حيث يمكن أن يشمل التقويم أعضاء الجماعة - الجماعة ككل - البرنامج - المؤسسة - الأخصائي وللتقويم وسائل مختلفة نتمكن من خلالها من القيام بتلك العملية وبعد التسجيل بأنواعه من أهم تلك الوسائل.

### العلاقة بين مبادئ خدمة الجماعة

تعدد مبادئ العمل مع الجماعات ولكنها في تعددها تتكامل فيما بينها وتضع نمطا سلوكيا مميزاً لأداء الأخصائي ولكي ندرك هذا التكامل والترابط بين المبادئ يجب أن نذكر أولاً أن هدف المبادئ رغم اختلافها واحد وهو توجيه سلوك الأخصائي، إذ تعتبر المبادئ دليل عمل يلتزم به المهنيون فيساعدتهم ذلك على الوصول إلى أهداف الطريقة وهي نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع. كما تتفق المبادئ في وحده مصادرها إذ أن منبعها جميعاً من أربعة أصول أساسية أولها الأديان السماوية، وثانيها فلسفات المصلحين، وثالثها معطيات العلوم الاجتماعية والنفسية، ورابعها الخبرة الناتجة عن الممارسة الفعلية<sup>(١)</sup>.

وسنوضح فيما يلي كيف تعتمد المبادئ بعضها على الآخر مما يحقق في النهاية تكاملها معاً.

١ - أشرنا من قبل عند تناولنا لمبدأ التخطيط في تكوين الجماعة ضرورة الاهتمام بتكوين الجماعة وفق أسس تساعدنا على تحقيق التفاهم والتجانس إلا أنه يوجد بعض أنواع الجماعات التي تستمد تجانسها من الغرض الذي تكونت من أجله بحيث يصبح الاهتمام بتلك الأسس ليس على درجة كبيرة من الأهمية ومن ثم يحتاج الأخصائي إلى فهم أهداف الجماعة التي تدع من أجل الوصول إليها وفي هذا ترابط بين مبدأ التخطيط في تكوين الجماعة ومبدأ الأهداف المعنية. ويرتبط المبدأ الأخير أيضاً بمبدأ الدراسة المستمرة حيث أن أهداف الجماعة يمكن أن تتغير مما يستوجب الدراسة المستمرة لفهم دينامية الأهداف والتأكد من مقابلة تلك الأهداف لحاجات ورغبات الأعضاء.

(١) محمد محمود مصطفى، مرجع سابق، ص ٤٧.

٢ - إن تطبيق مبدأ توجيه التفاعل وما يعنيه من مساعدة الجماعة على النمو من خلال التفاعلات والمناقشات التلقائية يعنى الحاجة إلى دراسة الموقف الذى يدور حوله التفاعل ومحاولة التعرف على خبرات الأعضاء وحاجاتهم وفى هذا ربط مع مبدأ الدراسة المستمرة أيضا والذى يمكن الأخصائى من معرفة حاجة الجماعة إلى تدخله والمواقف التى تستوجب ذلك والنمو الذى يطرأ على الجماعة ويستوجب تعديل دوره معها.

٣ - يشير مبدأ مساعده الجماعة على التنظيم إلى الدور الذى يقوم به الأخصائى فى مساعدة الأعضاء على تكوين تنظيم وظيفى عند شعور الجماعة بحاجتها إلى ذلك وفى هذا ربط بمبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير والذى يؤكد أن تطبيق هذا المبدأ لا يكون بالحصول على معلومات عن الديمقراطية ولكن من خلال ممارستها بالفعل واختيار الأعضاء لمن يمثلونهم أعمق دليلا على تلك الممارسة.

٤ - إن الجهد الذى يقوم به أخصائى الجماعة فى التخطيط لتكوين الجماعة يبدأ من مرحلة ما قبل التكوين بتشجيع الأعضاء على الانضمام للجماعة وتوضيح مزايا العضوية بها وترك الاختبار والقرار النهائى للعضو ويرتبط ذلك بكل من مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير كما يرتبط بمبدأ تكوين العلاقة المهنية حيث يحرص أخصائى الجماعة على تكوين علاقة طيبة أثناء تشجيعه للأعضاء على الانضمام للجماعة.

٥ - كما يرتبط مبدأ الدراسة المستمرة بكل من مبدأى الخبرات التقديمية للبرنامج والتقويم.

حيث أن العمل مع الجماعة من حيث هى والتحرك تدريجيا نحو خبرات أكثر تقدما يستوجب الدراسة المستمرة للجماعة لمعرفة مظاهر النمو والتقدم الذى حققته من أجل التخطيط لبرامج أكثر مناسبة مع هذا التقدم.

كما يستوجب مبدأ التقويم الدراسة المستمرة وذلك للحكم على المتغيرات التى حدثت نتيجة للجهود التى قدمت.

وبذلك يتضح الارتباط بين المبادئ مما يؤكد ما سبق أن أشرنا إليه أن تطبيق المبادئ يتم كوحدة واحدة ولا يمكن أن تتحقق الممارسة المهنية بتطبيق البعض وتجاهل البعض الآخر لأن عملية تخصيص المبادئ وتحليلها يتم بفرض الدراسة دون القدره على الفصل فى الممارسة المهنية.

### عمليات طريقة العمل مع الجماعات

أن طريقة العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية تتضمن عمليات مختلفة أهمها<sup>(١)</sup> :

١ - عملية البت فى قبول الأعضاء Intake Process

٢ - عملية التعاقد Making a contract

٣ - عملية الدراسة Study Process

٤ - عملية المساعدة (العلاج) Helping Process

أولاً : عملية البت فى قبول الأعضاء.

وهى عملية الحصول على المعلومات التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى مع العضو الجديد الذى يريد الالتحاق بالجماعة وذلك لكى يقرر الأخصائى مدى مناسبة العضو للجماعة ويحدث ذلك فى مقابلة فردية بين الأخصائى والعضو المنتظر وعملية البت هذه عملية هامة جداً فهى ممهدة للتعاقد والمساعدة ومن أهم فوائدها :

أ - يقوم الأخصائى بشرح أهداف الجماعة للعضو المنتظر ومحاولة معرفة الهدف من اشتراكه فى الجماعة.

ب - يقوم الأخصائى بمساعدة العضو على التحدث عن كل ما يعتره من مشاعر ومخاوف والإجابة عن كل استفسار لدى العضو.

ج - ثم بعد ذلك تبدأ عملية التعاقد بين الفرد والجماعة والعضو له حرية قبول هذا التعاقد أو رفضه .

(١) محمد صالح بهجت المدخل فى العمل مع الجماعات، مرجع سابق ص ص ١٦٣، ١٧١.



د - ومن هنا تبدأ تكوين العلاقة المهنية بين العضو والأخصائي ويتيح عملية التعاقد الفرصة للأخصائي ليعرف بعض المعلومات عن العضو المنتظر.

ومن الممكن أن تتم عملية البت السابق ذكرها على أساس جماعي .

وسواء تم البت على أساس فردى أو على أساس جماعى فإن أخصائى الجماعة يبدأ فى العمل مع الجماعة أو الجماعات المحدد له العمل معها وهنا يجب أن تتم عملية التعاقد فى الاجتماع الأول للجماعة وهنا التعاقد الذى سبق التمهيد له عند القيام بعملية البت فى قبول الأعضاء.

### ثانياً : عملية التعاقد

أن العقد هو اتفاق بين أعضاء الجماعة والأخصائى وكذلك بين أعضاء الجماعة أنفسهم حول الغرض الذى تكونت من أجله الجماعة والذى سبق معرفته من قبل جميع الأعضاء أثناء عملية البت فى قبول الأعضاء كذلك يتم فى العقد الاتفاق على الأسلوب الذى سيعملون به سوياً.

ويتضمن العقد نقاط معينة تشمل مواعيد الاجتماعات ومدتها وعدد الاجتماعات الأسبوعية ومكان الاجتماع ومرات الغياب المسموح بها وكيفية اتصال الأعضاء ببعضهم وكيفية اتصالهم بالأخصائى وايضا يشمل توقعات الأعضاء من الأخصائى وما يتوقعه الأخصائى منهم.

فالعقد هو اتفاق حول الغرض والوسائل وتوقعات الأدوار المتبادلة.

### ثالثاً : عملية الدراسة :

أن طريقة خدمة الجماعة تعتمد على الدراسة والتشخيص والعلاج، ولاشك أن العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية يتناول العمل مع العديد من الجماعات وبالرغم من أنه لا توجد فوارق واضحة بين هذه الجماعات فإنه يجب على أخصائى الجماعة أن يكون فى استطاعته دراسة وتقدير حاجات أعضاء الجماعة كأفراد وكمجموعة حتى يستطيع أن يقدم لهم أحسن وأفضل مساعدة ممكنة. ومن المهم أن نعرف أن التشخيص فى خدمة الجماعة يعنى دراسة كل من الأفراد والجماعة وفهمها وتقدير حاجاتها على أساس العلوم والنظريات فى المواقف

هذا ويمكن حصر أهم وسائل الدراسة وتقدير الحاجات في الوسائل الآتية :

١ - النظرية العامة General Theories وهي تلك النظريات التي تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أي ديناميكية الأفراد والجماعات.

٢ - الأصغاء Listening تعتبر وسيلة هامة من وسائل الدراسة ولذا يجب على أخصائي الجماعة أن يصغي بعناية لما يقال وكيف يقال لمن يقال ولا شك أن هذا قيمته الفعالة في دراسة وفهم وتقدير حاجات من يقوم بمساعدتهم.

٣ - الملاحظة Observation أن الملاحظة تشبه الأصغاء من حيث الأهمية إلا أنها تتضمن وسائل التعبير غير اللفظي للمشاعر والأفكار وأن كثير من الاتصال في الجماعات يتم عن طريق وسائل التعبير غير اللفظية كتعبيرات الوجه وحركات الجسم ورنه الصوت والتجاهل والانتباه وما إلى ذلك ولا تقتصر الملاحظة على ملاحظة سلوك الأفراد بل تتضمن أيضا ملاحظة العلاقات بين الأعضاء.

رابعاً : عملية المساعدة :

تعتمد طريقة خدمة الجماعة على العلاقة بين أخصائي الجماعة وأعضائها ومن خلال قيام الأخصائي بممارسة دوره المهني يستخدم هذه العلاقة لمساعدة أعضاء الجماعة. والجماعة كوحدة على تحقيق أهدافهم العامة والشخصية.

وتتوقف فعالية ونجاح طريقة خدمة الجماعة على مهارة الأخصائي ومدى إدراكه وقدرته في تنمية العلاقات الإنسانية المتبادلة بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى في الآتي :

١ - حب الأعضاء واحترامهم :

يتعذر من الناحية الإنسانية أن يحب الأخصائي كل إنسان يتصل به وهو في علاقته مع الأعضاء لا يختلف عن علاقة الطبيب بمرضاه أو المحامي بعملائه أو المعلم بتلاميذه وغير ذلك من صور العلاقة المهنية والأخصائي كأى إنسان له مشاعره وعواطفه فهو يحب ويكره كأى فرد آخر إلا أنه من الضروري لكى يمارس

دوره بفاعلية أن يسمو الحب الإنساني لكافة المهنيين على نفورهم من بعض أنماط السلوك التي تبدو من أشخاص معينين ذلك أن الرغبة في خدمة الإنسانية ينبغي أن تكون الدافع لكل متخصص يتحمل مسئوليات الخدمة المهنية عليه واجبه ومسئوليته أن يضبط شعوره وعاطفته بحيث لا تؤثر على علاقته المهنية بأعضاء الجماعة تلك العلاقة الضرورية لمساعدة وتقديم الخدمات لهم وتقدير الناس واحترامهم وهو المعنى المقصود في هذا المجال هو جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية عامة وبدون الحب تنعدم قيمة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية وتقل فعاليتها.

ويشعر أعضاء الجماعة بالحب والتقبل من جانب الأخصائي عندما يستمر في تقديرهم واحترامهم كأفراد (على الرغم من عدم تقبله لسلوكهم أو رضائه عنه وأنهم لا يفقدون احترامه وتقديره أو ينعمون به نتيجة لسلوكهم السيء أو الحسن ويشعر الأعضاء برغبة الأخصائي وحماسه لمساعدتهم عندما يتبينون من فحص استجاباته نحوهم أنه لا يعلق محبته وتقديره لهم على شروط معينة ينبغي أن تتوفر فيهم ولا يطالبهم بضمن معين حتى يمنحهم التقدير والاحترام أو يسحبه منهم ويجب على الأخصائي أن يكون صريحاً في إظهار مشاعره وموافقته وتقبله لسلوكهم وغالباً ما يكون ذلك عن طريق الكلمات أو التعبيرات الجسمية أو تعبير الوجه ورنه الصوت أو غير ذلك من وسائل التعبير.

ويشعر أعضاء الجماعة بحب الأخصائي لهم حين يساعدهم على التعبير عن مشاعرهم العدوانية بطريقة مقبولة ويتقبل مشاعر الغضب أو الضيق على أنه تعبير طبيعي وعندما يوجه لهم من الوسائل المقبولة ما يساعدهم على تفريغ شحنات الغضب أو الضيق أو العدوان كما يشعرون بحب الأخصائي لهم وتقبله عندما يحسون فيه القوة والاستقرار وأنهم يستطيعون الاعتماد عليه كشخص له قدرات متفوقة ويتصف بالاتزان والثبات وأنه مستعد دائماً لمساعدتهم عند حاجاتهم إليه من حل مشكلاتهم وتقدير شعورهم ومقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم من خلال الخبرات التي تتيحها حياة الجماعة.

وقد يلجأ بعض الأخصائيين من دوى الخبرة المحدودة إلى تقديم الهدايا أو الهبات لجماعاتهم بهدف اكتساب حبهم وتقديرهم له وهو أسلوب خاطئ

بجانب أنه غير مهني لأن حب وتقبل الجماعة للأخصائي لا يشترى ولكن الجماعة وأعضائها يمكن أن يمنحوه هذا الحب والتقدير أو يحرموه أياه لما يعكسه شعوره نحوهم الذي يحسونه ويشعرون به بدقة وسرعة فائقة.

## ٢- ضبط سلوك الأعضاء :

لا يمكن أن نناقش دور أخصائي الجماعة في الحب والتقبل دون أن نناقش كذلك دوره في وضع ورسم الحدود لسلوك الأعضاء فالوظيفتان متلازمتان ذلك أن الأخصائي الذي يقدر ويحب الأعضاء ويحترم شخصياتهم يمكنه ضبط سلوكهم دون ضغط أو تحكم أو سيطرة أو فرض عقوبة ولا شك أن الأخصائي الذي لا يستطيع تقدير الأعضاء وتقبلهم يعجز عـ وضع حدود لسلوكهم ووضع الحدود لسلوك الأعضاء يعنى عملية ضبط سلوكهم بمعنى أن يدرك الأعضاء ما يجب أن يفعلوه أو لا يفعلوه في المواقف الاجتماعية المختلفة أى يدركون أنواع السلوك التى يتقبلها الأخصائي والجماعة والمؤسسة والمجتمع وأنواع السلوك التى لا تحظى بأى تقدير أو تقبل ولا شك أن مساعدة أخصائي الجماعة للأعضاء خلال الحياة الاجتماعية وتدريبهم على عمليات ضبط النفس وتقبل الحدود التى تفرضها الجماعة والمؤسسة والمجتمع بالنسبة للمواقف الاجتماعية المختلفة تلك المساعدة تعتبر هامة وضرورية لفعاليتهم فى المجتمع الذى ينتمون إليه ذلك أن تلك الحدود التى تمارس فى الجماعة والمؤسسة ماهى إلا صورة من الحدود التى يفرضها المجتمع والتى يجب أن يلتزم بها الأعضاء فى حياتهم .

والتزاما باتجاه ضبط ووضع الحدود لسلوك الأعضاء فعلى الأخصائي أن يضع حدودا تحمى الأعضاء من السلوك العدوانى الذى غالباً ما يؤدي إلى توتر الحياة الاجتماعية وتفكك الجماعة ويكون سببا فى نقص تكييف الأعضاء فيها.

وعلى الأخصائي أيضا أن يساعد أعضاء الجماعة من ذوى السلوك غير المرغوب والذى يتصف به بعض أعضاء الجماعة المهرج أو المسيطر أو المتمركز حول ذاته أو غيرها من نماذج السلوك والتى قد تلقى استجابة سلبية أو إيجابية من الأعضاء ويجب أن يدرك الأخصائي أن فعالية مساعدته لهؤلاء تتوقف على مدى إدراكه بدوافع سلوكهم فى الجماعة والحاجات التى يسعون إلى تحقيقها فيساعدهم بذلك



على تعديل سلوكهم من خلال وضع الضوابط الموضوعية التي تفرضها الحياة الجماعية والمجتمعية.

ويعتبر الأخصائي مسئولاً عن وضع واستخدام الحدود عندما تكون محتويات البرنامج دون أو أعلى من قدرات الأعضاء وخبراتهم واستعداداتهم وذلك بمساعدتهم على وضع برامج تتماشى مع قدراتهم وخبراتهم حتى يستفيد الأعضاء ولا يظهر سلوكهم العدواني في أى صور من الصور كما أن هناك بعض الأفراد ممن يكتبون مشاعرهم السلبية ولا يعبرون إلا عن مشاعرهم الإيجابية بقصد مساقاة الآخرين وهؤلاء فى حاجة إلى مساعدة الأخصائي بوضعه للحدود التى تمكنهم من التعبير الحر عن مشاعرهم السلبية والإيجابية لأن مثل هؤلاء الأعضاء لا تتاح لهم فرص نمو شخصياتهم نتيجة لاختفائهم لمخاوفهم السلبية فيساعد الأخصائي هؤلاء على إدراك أن المخالفة فى الرأى ظاهرة مقبولة اجتماعياً وأن على الآخرين احترام رأيه وأن للفرد الحق فى إظهار مشاعره تجاه المواقف المختلفة كما على الأخصائي أن يحد من سلوك الأعضاء الذين يسخرون ويحقرون من شأن بعض الأعضاء ويساعدهم على الربط بين أنماط سلوكهم واستجابة الجماعة لهم حتى يعدلوا من هذا السلوك وعليه أيضاً أن يساعد الجماعة على تقبلهم حتى تنهى لهم فرص النمو السليم.

وعلى الأخصائي أيضاً أن يحمى الجماعة فى بعض المواقف من السلوك العدائى لعضو أو لبعض الأعضاء وذلك باستخدام الحدود اللازمة لذلك فقد تكون الجماعة شديدة القوة أحياناً على أحد أعضائها الذى يؤثر سلباً فى حياتهم الجماعية ويجد الأخصائي نفسه ملزماً بحماية هذا العضو من سلوك الجماعة العدائى وذلك من خلال مساعدة الفرد خلال تفاعله مع الآخرين لتعديل سلوكه الذى يسبب عدوان الجماعة عليه.

ويتوقف مدى تقبل الجماعة وأعضائها للحدود المفروضة على مدى شعورهم بحب الأخصائي واحترامه والعلاقة القائمة بينه وبين الأعضاء، وبين الأعضاء أنفسهم وأسلوب وطريقة استخدام الحدود وهى تتوقف أيضاً على مهارة الأخصائي.

### ٣- مساعدة الأعضاء على التعلم والنمو :

يقوم الأخصائى بحب الأعضاء وضبط سلوكهم حتى يستطيع مساعدتهم على تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم من خلال حياة الجماعة ذلك لأن التعلم المستمر لا يكون إلا من خلال الممارسة والعمل وتؤكد هذا الاتجاه «مارى فوليث» فتقول «أن أفكار الناس لا تشكل فى عقولهم باعتبارها صور إدراكية ولكنها تتوقف على نشاطهم. ولا يمكن أن تقدم لنا مفاهيم مجردة بل يجب أن ترتبط بيناتها الذاتى. وهذا لا يتحقق إلا من خلال نشاطنا الذاتى.

ويجب أن يساعد أخصائى الجماعة الأعضاء على تقبل الأفكار الجديدة وتعديل أو تغيير الأفكار غير الصالحة واكتساب مهارات جديدة وتحسين ما لديهم فيها واكتساب اتجاهات جديدة وتعديل أو تغيير بعض اتجاهاتهم الأصلية ويركز على تعليمهم كيف يؤدون وظائفهم ويتحملون مسئولياتهم كأفراد فى الجماعة كما يؤكد الأخصائى فى عمله مع الجماعة على التعاون بين أعضاء الجماعة وبناء علاقات طيبة بينهم ومعهم وكذلك اكتساب المثل الاجتماعية والأخلاقية وتعلم أساليب الحياة الصحية من النواحي الجسمية والعقلية والروحية واكتسابهم القدرة على التعبير عن آرائهم ومعتقداتهم كما يؤكد الأخصائى على الممارسة الديمقراطية والتدريب على القيادة والتبعية.

ويهتم الأخصائى بنوع الأهداف وكذلك بالوسائل التى تحقق تلك الأهداف ومدى الإشباع التى تحقق لأعضاء الجماعة ويتوقف إشباع حاجات الفرد فى الجماعة على قدرته على التعامل مع زملائه بالجماعة المنظمة ومن ثم فإن مجرد المشاركة فى حياة الجماعة وعملاتها تعتبر من الانجازات الهامة فى حد ذاتها والتى تمثل خبرة بالنسبة للفرد.

وباختصار يساعد الأخصائى الجماعة وأعضائها على التعلم والنمو وتحمل المسئولية الاجتماعية المرغوبة والتى تتمثل فى إعداد المواطن الصالح فى ضوء ثقافة المجتمع الذى تنتمى إليه.

والاتجاهات الثلاثة السابق تستدعى بالضرورة فهم الأخصائى للجماعة

والمؤسسة ووظيفتها وأغراضها وإدراكه لخصائص الأعضاء ولدوره المهني كشخص  
مساعد للجماعات وأعضائها بالإضافة إلى فهمه للمجتمع والتأثيرات المتبادلة بين  
مجتمع وانجماعات والمؤسسات وإدراكه لأهمية التسجيل وكتابه التقارير بصفة  
منتظمة وتلك الاتجاهات السابق عرضها لاتمثل وحدات منفصلة بل هي وحدة  
واحدة أو هي أجزاء في كل واحد ويجب على الأخصائي أن يلتزم بها ولا يغفل  
بعضها في ممارسته لدوره المهني حتى يتمكن من تأدية وظيفته بطريقة فعالة.





## الباب الثانى

### الجماعات

- تاريخ دراسة الجماعة الصغيرة.

- مفهوم الجماعة.

١- أهمية دراسة الجماعة الصغيرة.

- اختلاف الجماعات.

- أنواع الجماعات.

٢- مراحل نمو الجماعة.

- مشكلات الجماعات.

## مقدمة :

تعتبر الجماعة وسيط يستطيع من خلاله الفرد اشباع حاجاته الشخصية والاجتماعية . حيث يبدأ دور الجماعة في حياة الفرد منذ اللحظات الأولى لمولده حيث يتم اشباع حاجاته البيولوجية والنفسية وتدرجياً يكتسب من خلال التفاعل معها السلوك الاجتماعي ويتعلم الاتصال اللفظي من خلال اللغة وتنمو بذور شخصيته من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تنقل له ثقافة مجتمعه، ولا تقتصر علاقة الفرد بالجماعة على علاقته بأسرته بل أنه وطوال تواجده في الحياة لا يستطيع أن يعيش منعزلاً حيث ترتبط حاجاته ونمو بوجوده في الجماع وتوالي انتماءاته إلى الجماعات المختلفة والتي تسهم في تكوين فكرته عن نفسه وغيره بالخبرات المختلفة التي تساعد على القيام بادواره الاجتماعية المختلفة ونهيه له فرص التوافق والتكيف والقدرة على النجاح والانجاز، ويختلف تأثير الجماعات المختلفة على الفرد باختلاف طبيعة العلاقة ونوع الجماعة وخصائص الأعضاء المكونين لها... الخ.

ولانبالغ اذا قلنا أن مستقبل الانسانية ونهضة الامم تعتمد على ماتقوم به الجماعات من تأثير على افرادها لدفع حركة التغيير والنمو في المجتمع وحل مشكلاته والعمل على رقيه من أجل هذا حظيت دراسة الجماعة الصغيرة على اهتمام كثير من العلماء في المجالات المختلفة مثل علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي والخدمة الاجتماعية من خلال طريقة العمل مع الجماعات.

ومنذ المرحلة المبكرة للكتابات الخاصة بالخدمة الاجتماعية حتى الان، فقد تميزت تلك الكتابات بادراك فائدة دراسة ظاهرة الجماعة الصغيرة للممارسين لهذه المهنة وذلك من أجل فهم السلوك الانساني وقد كتبت ماري ريتشموند وهي احدى الرائدات في اقامة الاساس النظري للمهنة عن الاتجاه الحديث في النظر إلى العملاء من زاوية سيكولوجية الجماعة الصغيرة، ثم ظهرت بعد ذلك كتابات حول هذا الموضوع فقد قدمت نورثن Northen تحليلاً للأسرة باعتبارها أكثر الانساق تأثيراً في الناس وتناولتها باعتبارها جماعة حيث أن الناس ينتمون إلى انماط أخرى كثيرة من الجماعات خلال حياتهم. ففي بداية نمو الطفل فإنه يشارك في كثير من

الالعاب الودية مع رفاق من فردين ثم بعد ذلك يشترك فى جماعات أكبر، هذا الانتماء أو الاندماج فى الجماعة يتغير كلما كبر الطفل وتعلم ادوار جديدة. حيث يقضى الناس سنوات كثيرة من حياتهم فى جماعات تعليمية رسمية أو غير رسمية. كما أن كثير من الناس يرتبطون بأنواع مختلفة من الجماعات كأن تكون جماعات تدعيمية، جماعات للمساعدة الذاتية، جماعات تنموية، جماعات ذات طبيعة علاجية.

وكثير من الراشدين يكونون أعضاء فى لجان وتنظيمات ويكون لهم اسهامات ومشاركة فى المجتمع<sup>(١)</sup>.

تاريخ دراسة الجماعة الصغيرة<sup>(٢)</sup>.

بدأ علماء الاجتماع دراسة الجماعة الصغيرة فى الجزء الأول من هذا القرن وقد ساهم الاخصائيون الاجتماعيون فى هذه الجهود منذ البداية وعملوا مع علماء النفس على خلق فهم أو ادراك لكيفية قيام الجماعات الصغيرة بوظائفها فى الاوضاع الطبيعية. ويعتبر ليبون من بين علماء الاجتماع الاوائل الذى تعاملوا مع ظاهرة الجماعة الصغيرة فى الحشد سنة ١٨٩٥ حيث قام بوصف انتقال التأثير فى المواقف الجماعية.

ويعتبر ماك دوجال سنة ١٩٢٠ من الرواد الآخرين الذين قاموا بالبحث عن طرق تحليل الاحداث على مستوى الجماعة. وفى سنة ١٩٥٠ كتب سيمل Simmel عالم الاجتماع والذى تناول فى أوائل القرن العشرين دراسة لتأثير حجم الجماعة بأن المشاركين فى جماعة مكونة من شخصين تنمو لديهم الرابطة نحو بعضهم البعض بصورة لا توجد فى الجماعات الكبيرة الحجم وقام أيضا بتحليل التغيرات فى التفاعل عندما يضاف شخص ثالث، وقد ذكر سيمل أيضا أن الجماعات الصغيرة تتطلب مشاركة أكبر من الجماعات الكبيرة.

وفى سنة ١٩٢٢ ساهم أيضا فرويد Freud فى هذه الجهود المبكرة لفهم

---

(1) Charled D. Garvin, Group Theory and Research in Encyclopedia of Social Work N.A.S.W 1987. p. 682.

(2) Charled D. Garvin, Op. Cit. P. 68.

الجماعة وتحليل التفاعل العاطفى مع قادة الجماعة والتي تؤثر فى التفاعل بين الاعضاء.

ومن أهم الاسهامات فى هذا الصدد كان اسهامات كولى Cooley سنة ١٩٠٩  
والذى طور مصطلح الجماعة الأولية وأوضح كولى وظائف الجماعات الصغيرة سواء  
فى تنشئة الفرد أو فى خلق وترسيخ السلوك.

وقد أشارات هارتفورد Hartford فى تلخيصها الشامل لتطور نظرية الجماعات  
الصغيرة ولدور الاخصائيين الاجتماعيين فى هذه المحاول بان الرواد الاوائل لحركة  
تعليم الرشدين أمثال هاريسون اليوت Harison Ellion والفريد شيفلد Alfred  
Sheffiel وادوارد لنديمان Eduard Lindeman ساهموا جميعا بصورة فعلية فى  
اكتشاف قوة الجماعة الصغيرة. واهتمام هؤلاء الرواد من منطلق اعتقادهم بأن  
الديمقراطية تعتمد على الجماعة الصغيرة.

وقد اهتم كتاب آخرون بذلك أمثال عالم الاجتماع ماكيفر Maciver سنة  
١٩٢٤، وعالم السياسة فوليه Follett سنة ١٩١٨، ١٩٢٤.

وقد شهدت الثلاثينات تطورات ملحوظة فى دراسة كتب ترتبط بالجماعة  
الصغيرة والقضايا الاجتماعية. مثل رونالد ليبيت Lippitt عالم النفس الاجتماعى  
وكيرت ليفين Lewin عالم النفس الجشتطلى الذى اشترك فى تجارب تقليدية من  
أنماط القيادة، وقد أسس ليفين ورفاقه مركز بحوث لديناميات الجماعة وبعد أن  
مات عام ١٩٤٧ تحول المركز إلى جامعة مينشجين.

وهناك نمط آخر من البحوث الهامة اجريت فى فترة الثلاثينات بواسطة مورينو  
ورفاقه فقد اشار مورينو الطبيب النفسى إلى مدخله السوسيومتري حيث رأى أن  
أنماط التفاعل الشخصى تعد مفتاح لفهم الظواهر الاجتماعية الأخرى.

ويعتبر كتاب القيادة والانعزال والذى قدمته زملة هيلين جيتنجر H.Jennings  
سنة ١٩٥٠ اسهاما كبيرا فى هذا المنظور، وقد أسس مورينو أيضا مجلة السوسيومتري  
التي تسمى الان علم النفس الاجتماعى وخلال هذه الفترة تركزت الابحاث التي  
نشرت عن الجماعة الصغيرة.



وعلى الرغم من أن بعض هذه البحوث ركزت على التجارب العملية فإن البعض كان يهتم بدراسة الجماعات الصغيرة التي تظهر بشكل طبيعي. ومن بين البحوث التي أجريت على الجماعات الطبيعية أبحاث هوايت ١٩٤٢ في الدراسة على مجموعة الشباب الطبيعية ودراسة نيوكمب ١٩٤٢ عن تجمعات الشباب في الحرم الجامعي وتأثير تلك التجمعات على اتجاهات الأفراد.

وقد أجرى مظفر شريف Muzffer Sherif بحوثاً في كل من الأوساط الطبيعية والعملية فقد درس كيفية تأثير الآخرين على أحكام الأفراد عام ١٩٣٦ (دراسة معملية) ودرس أيضاً عمليات الجماعة في الظروف الطبيعية مثل عصابات الشباب ١٩٤٧ ومعسكرات الاطفال ١٩٥٢.

وقد اشترك العديد من الاخصائيين الاجتماعيين في هذا النمط من البحوث بسبب اهتمامهم في وضع أساساً علمي للخدمة الاجتماعية مع الجماعات.

وتعتبر جريس كويل Grace Coyle إحدى المهتمات بتلك البحوث وكانت رسالة الدكتوراه عن العمليات الاجتماعية في الجماعات المنظمة وقد نشر هذا البحث عام ١٩٣٠ وقد ساهمت في فهم تكوين الجماعة والعضوية، الأهداف، البناء، العملية، التماسك.

ويعد نيوستر Newstetter أحد الاخصائيين الاجتماعيين الذي عمل أيضاً على إيجاد وتكوين معرفة عن الجماعة الموجهة للممارسة وقد بدأ بحوثه أثناء عمله كرئيس في المحلة الاجتماعية بكليفلاند وقد شجع مدرسة العلوم الاجتماعية التطبيقية في جامعة رينيرف الغربية لتطوير تدريب العمل مع الجماعات، وفي عام ١٩٢٦ أصبح نيوستر رئيس برنامج الجماعة في نفس المدرسة.

كل هذه الجهود أدت في الخمسينات والستينات إلى تدفق التقارير عن بحوث الجماعة الصغيرة والأعمال النظرية التي تتعلق بالجماعات.

وقد سجلت هذه التطورات الهامة خلال هذه الفترة عن طريق هومانز Homans عام ١٩٥٠ الذي حلل بحوث الآخرين في خمس أنماط من الجماعات وذلك لإيجاد مدخل أو منهج موحد. كما طور بيلز سنة ١٩٥٠ استخدام النماذج

لتصنيف افعال اعضاء الجماعة.

وقد استمر كارترايت وزاندر Catwright & Zander ١٩٦٨ فى التطور  
النظري الذى بدأه ليفين.

**مفهوم الجماعة:**

بعد تلك المقدمة عن الجماعات فأنتا نرى أن نستتبع ذلك بتحديد مفهوم  
الجماعة من خلال:

١- توضيح الفرق بين الجماعة واشكال التجمع الاخرى.

٢- عرض بعض التعريفات الخاصة بالجماعة.

٣- استخلاص الخصائص المميزة لمفهوم الجماعة.

**أولاً: الفرق بين الجماعة واشكال التجمع الاخرى.**

**١- التجمع:**

ويمكن أن يطلق هذا اللفظ على عدد من الافراد غير المتفاعلين المتواجدين  
معاً فى مكان ما. حيث لا يمكن النظر إلى هذا الشكل على اعتبار انه جماعة حيث  
يمكن ان نطلق عليه كلمة تجمع أو مجموعة لان الجماعة قوامها التفاعل  
الاجتماعى والعلاقات الاجتماعية.

مثال ذلك تجمع عدد من الناس عند خروجهم من دار السينما أو حين  
انتظارهم على محطة وسيلة من وسائل المواصلات.

ولا يعنينا هذا الشكل من منظور الجماعة حيث أن وحدات تلك المجموعة تتميز  
بالانفصال التام بعضها عن البعض الآخر وعدم حدوث التأثير والتأثر بينهم.

**٢- الفئة:**

حيث يمكن أن نطلق مصطلح الفئة على عدد من الوحدات التى تشترك فى  
صفات أو خصائص أو تتجانس فى بعض النواحي وقد يتم هذا التصنيف على أساس  
السن فيجمع مصطلح الطفولة بين الأتراء الذين تقع اعمارهم فى تلك المرحلة أو

على أساس الجنس فتضم الفئة الافراد من الذكور أو الاناث أو على أساس الدخل الشهري فتحدد الفئة بالذين يزيد دخلهم السنوى عن مقدار معين فى العام أو على أساس الحالة التعليمية حيث يمكن وضع الافراد فى منشآت حسب حالتهم التعليمية أو الحالة الاجتماعية أو المهنة .. الخ.

الا أن مثل هذا النوع من التجمعات لا يتوافر فيه شرط التفاعل أو لا يتطلب الامر وجود علاقات معيشية أو اتصال أو حتى تقارب مكائى فيما بينهم وقد يفيد تمييز هذه الفئات فى التحليل السوسولوجى أو الاحصائى فيساعدنا فى الوصول إلى بعض النتائج السوسولوجية التى قد يصعب الكشف عنها بطريق آخر<sup>(١)</sup>.

### ٣- الجماهرة Crowd.

هى حشد من الناس يستجيب عاطفيا لمثير مشترك ويختلف عدد افراده من عدد قليل من الناس إلى الحشد الضخم.

ويمكن أن يكون الحشد عارض مثل تجمع عدد من الناس فى الشارع لمشاهدة عرض فى أحد المحلات التجارية أو حشد نظامى مثل المشاهدين لمباراة مثيرة فى كرة القدم أو الحشد الفاعل ويتمثل فى مظاهرة أو جمع نأثر عدوانى والنوع الأخير هو محور الاهتمام تقريبا فى دراسات الحشد حيث يبدأ عادة بوقوع حادث مثير يجذب انتابه الناس ويستثيرهم ويؤدى ذلك إلى أن يفقد الفرد بعض سيطرته العادية على ذاته فيسيطر عليه الحادث المثير وتدفع حالة التوتر الفردى إلى الفعل كما أن عددا من الناس يستثيرهم نفس الحادث فينزعون إلى السلوك كحشد فاعل فتؤدى حالة التوتر بالجميع إلى الحركة والتحدث ويزايد تأثير الاحداث نتيجة التبادل الانفعالى بين الأفراد ويسهل استجابتهم بعض للبعض الآخر ولكنه ليس به تنظيم اجتماعى أو توزيع للدوار وليس له عرف أو قواعد أو توقعات مقرر<sup>(٢)</sup> فالاستجابة هنا عاطفية والمثير واحد والمجموعة بسيطة فى تجمعها لاهى بالتماسكة ولاهى بالمستقرة أهدافها قريبة وبقاؤها قصير<sup>(٣)</sup>.

(١) لويس كامل ملكية، سيكولوجية الجماعات والقيادة ، ج١ ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٨٨ ، ص ١١٢.

(٢) المرجع السابق، ص ١١٨.

(٣) عبد الباسط حسن، علم الاجتماع، الكتاب الاول، المدخل، مكتبة غريب، ١٩٨٢، ص ٢٥٣.

## خصائص الجماهرة<sup>(١)</sup>.

١- تشابه الاستجابات بالرغم من الاختلاف الظاهري لها.

٢- وحدة الدافع والمثير.

٣- العاطفة الجارفة.

٤- حطة الذكاء حيث يتسم السلوك بالهمجية.

٥- احكام نهائية لا رجعة فيها.

٦- القابلية للاستهواء.

٧- ضعف الشعور بالمسئولية الفردية.

٨- الشعور بالعالمية.

٩- الزعامة مؤقتة قصيرة الاجل.

٤- الجمهور<sup>(٢)</sup>.

وهو يشبه الحشد فى جوانب عديدة منه ولكنه يختلف عنه اختلافا رئيسيا فى جوانب اخرى ويتمثل الجمهور فى الناس الذين يسلكون سلوكا جماهيريا مثل أولئك الذين يتابعون محاكمة معينة عن طريق الجرائد أو برنامجا تليفزيونيا.. الخ.

ويتميز الجمهور بالخصائص الآتية:

١- قد يتكون الجمهور من أفراد من مختلف الاعمار والطبقات الاجتماعية والاقتصادية ومن مختلف المراكز والمهن والمستويات الثقافية.

٢- يتكون الجمهور من أفراد يجهل بعضهم البعض الآخر غالبا.

٣- لا يتم غالبا تفاعل أو تبادل للخبرة بين أعضاء الجمهور فهم عادة متفرقون وذلك بعكس أعضاء الحشد.

---

(١) فؤاد البهى السيد، علم النفس الاجتماعى، دار الفكر العربى، ١٩٥٨، ص ٩٥ : ١٠٢.

(٢) لويس كامل مليكة، مرجع سابق، ص ١٢٠



٤ - يكاد التنظيم أن يكون معدوماً في الجمهور فهو عاجز عن العمل الموحد الذي يميز الحشد ونظراً لعدم توافر الاتصال بينهم فانهم يسلكون كأفراد.

ثانياً: مفهوم الجماعة:

يعرف رالف يلز R.Bales الجماعة الصغيرة بأنها: عدد من الناس يتفاعلون مع بعضهم البعض في سلسلة من الاتصالات الشخصية ويتلقى كل عضو فيها انطباعاتاً أو إدراكاً معيناً عن الأعضاء الآخرين يكون واضحاً له بما يكفي لأن يستجيب لهم باعتباره شخصاً فردياً<sup>(١)</sup>. أى أن هذا التعريف يركز على التفاعل الذي يحدث بين الناس من خلال سلسلة اتصالات تؤدي إلى وضوح الإدراك فتحدث الاستجابة.

ويعرفها هير Hair بأنها: أى عدد من الأفراد يتم بينهم التفاعل وجهاً لوجه في مقابلة واحدة أو مقابلات متعددة بحيث يؤثر كل فرد في الأفراد الآخرين ويتأثر بهم وقد يترواح عدد أفراد الجماعة الصغيرة بين فردين وعشرين ويركز هذا التعريف على التفاعل المباشر الذي يؤدي إلى التأثير بصرف النظر عن طول مدة التفاعل مع الإشارة إلى الحجم المتوقع للجماعة.

ويعرف سميث Smith الجماعة الاجتماعية بأنها وحدة تتكون من عدد من الأشخاص يتوفر لديهم الإدراك الحسى الكلى بوحدهم ولديهم القدرة على التفاعل، أو يتفاعلون بأسلوب موحد تجاه البيئة<sup>(٢)</sup>. وفي هذا التعريف يعتبر شعور الجماعة بكيانها هو المحك الذي تعتمد عليه في تحديد الجماعة أى أن أعضاء الجماعة يشعرون بعضويتهم، هذا الشعور بلا جدال على جانب كبير من الأهمية بيد أن التفاعل لا بد أن يحدث قبل أن يشعر الأعضاء بالانتماء.

(١) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٥٥ عن.

R.Bales, Interaction Process Analysis, Cambridge, 1950.p.33.

(٢) محمود حسن محمد، نمو الفرد في الجماعات الصغيرة، دار الكتب الجامعية ١٩٧٤، ص ١٢٧ عن.

Smith M.Social Situation, Social Behavior, Social Group Psychol  
Rev Vol 52 (1945) pp. 224 - 9.

ويعرف كرتش وكرتشفيلد Krech & Crutchfield الجماعة بأنها شخصان أو أكثر بينهما علاقات سيكولوجية مباشرة وهذا يعنى قيام علاقة سيكولوجية بين كل عضو فى الجماعة وبين الاعضاء الآخرين بحيث يتأثر بسلوكهم وبخصائصهم. أى شرط وجود الجماعة تواجد أعضائها فى المجال السيكولوجى للفرد ووجود الاعضاء فى حالة تفاعل دينامى.

ويؤكد ليفين أهمية الكل الدينامى للجماعة على اعتبار أن الجماعة أكبر من مجموع الأعضاء المكونين لها.

ومفهوم الكل الدينامى يشير إلى أن أى تغيير فى أحد أجزاء الجماعة يؤدي إلى تغيير فى بقية الأفراد الآخرين.

ويعرف سلافسون Slavson الجماعة الصغيرة بأنها وحدة اجتماعية تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر تقوم بينهم علاقة ودية ويحدث بينهم تأثير قوى متبادل ونشاط انفعالى مباشر وطويل الأمد ويكون له تأثير كبير فى تعديل شخصيات الأعضاء<sup>(١)</sup>.

وقد صغت هارتفورد سنة ١٩٧١ تعريفا للجماعة باعتبارها تتكون من اثنين على الأقل من الناس وغالبا ما يكونون أكثر من ذلك تجمعهم اغراض أو اهداف مشتركة واهتمامات متشابهة بالتبادل الاجتماعى والفعالية والادراك وتعطى الفرصة للاعضاء لكي يكون كل واحد منهم انطباعا عن الآخر وتعمل على خلق مجموعة من المعايير التى تتعلق بالعمل سويا وتتمية الاحساس بالتماسك والترابط للدرجة انهم يعتقلون انهم يكونون وحدة متميزة عن غيرها من التجمعات الأخرى. هذا التعريف يفرق بين الجماعة الصغيرة والتجمعات التى تتصف بقدر أقل من التفاعل بين أفرادها مثل الجمهور وأيضا عن التجمعات الكبيرة جدا مثل التنظيمات التى نادرا ما يتفاعل أفرادها<sup>(٢)</sup>.

---

(١) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٥٦ عن:

S.Slavson, The Dynamics of Group Processin Sullivan, Readings in group work, N.Y. 1952, p. 223.

(2) Charled D. Garven Op, Cit.

وبشكل عام فإننا نميل إلى اعتبار الجماعة ثلاثة أعضاء فأكثر من حيث الحجم حيث يكون العضو الثالث مشير للتفاعل في الجماعة. فالعلاقات والتفاعلات الموجودة بين اثنين من الأصدقاء تختلف في كثافتها عن التفاعلات التي تحدث عند انضمام صديق ثالث. كذلك فإن عدد الأدوار والمسؤوليات والمشكلات التي يمكن أن تتواجد في جماعة الأسرة المكونة من زوج وزوجة فقد تختلف عند قوم مولود جديد وهذا المعنى يؤكد ليفين عندما يشير إلى أن الجماعة أكبر من مجموع أفرادها ولتوضيح ذلك نشير إلى المعادلة الآتية التي توضح عدد التفاعلات في الجماعة:

ن ( ن - ١ ) حيث ن تمثل حجم الجماعة.

فلو كانت الجماعة مكونة من ٢ فإن التفاعلات ستكون على الوجه الآتي :

$$٢ ( ٢ - ١ ) = ٢ .$$

أما إذا كانت الجماعة مكونة من ٣ ثلاثة أعضاء فستكون التفاعلات.

$$٣ ( ٣ - ١ ) = ٦ .$$

وإذا كانت الجماعة مكونة من أربعة فإن التفاعلات ستمثل فيما يلي:

$$٤ ( ٤ - ١ ) = ١٢ .$$

لتصبح ٢٠ في الجماعة الخماسية، و ٣٠ في السداسية ... الخ.

**ثالثاً: الخصائص المميزة للجماعة:**

١- صغر حجم الجماعة بدرجة تسمح بحدوث اتصال مباشر بينهم وإن اختلف العلماء في تحديد هذا الحجم حيث ترى ولسن وريلاندا أن الحد الأدنى للأعضاء يكون من ٥: ٦ أما إذا زاد العدد عن ٣٠ فإن الاختصاصي يعمل في هذه الحالة مع أقسام من جماعة كبيرة أكثر من العمل مع الجماعة بأكملها.

٢- الاتصال المباشر بين الأفراد: مما يترتب عليه قيام علاقات اجتماعية أولية تتصف بالقوة والخصوصية وتزداد فرص المشاركة والاشباع.

٣- أن تكون للجماعة أهدافاً واضحة تسعى للوصول إليها حيث أن وضوح الهدف

من العوامل التي تساعد على تماسك الجماعة واستمرارها من أجل تحقيق هذه الاهداف. ويعتبر وجود قدر من التجانس في الجماعة من العوامل التي تساعد على تماسك الجماعة أيضا فالجماعة المتماسكة هي الجماعة القادرة على اشباع حاجات أعضائها.

٤- أن تكون الجماعة على درجة من التنظيم يتمثل في توزيع الادوار ووضوح المسؤوليات مما يشجع على المشاركة بين أعضاء الجماعة ويتضمن ذلك أيضا أن تكون للجماعة قواعد ومعايير لقبول الاعضاء في الجماعة وتنظيم ووضع محددات لضبط سلوك الاعضاء بها.

٥- وجود هدف أو أهداف مشتركة يحقق الاشباع لحاجات اعضاء الجماعة ويرى محمود حسن انه يمكن تناول الخصائص الاساسية في تكوين الجماعات الصغيرة غير الرسمية وقيامها بوظائفها على الوجه الآتي:

#### ١- الدوافع المشتركة تؤدي إلى التفاعل (١):

فالتهديد أو الخطر الذي يوجه للحياة نفسها أو إلى مقومات الحياة قد يحمل الناس على التجمع لتوفير الحماية والمساعدة المتبادلة وقد يكون الدافع المشترك سببا في الصراع بين الأعضاء الا أنهم يمكن أن يشعروا في فترات أخرى أنهم بالتعاون يستطيعون تحقيق غرضهم.

#### ٢- ظهور دوافع جديدة أثناء التفاعل:

وقد تكون الدوافع الجديدة أكثر أهمية في نظر الأعضاء عن الدوافع الأولى التي جمعهم لأول مرة. فان تفاعل يتبعه تكوين اتجاهات لدى الأعضاء وبمجرد ظهور نسق للأخذ والعطاء بينهم وتكوين القيم والمعايير يشكل أعضاء الجماعة اتجاهات ملائمة في اطار تحده الجماعة.

#### ٣- اثر التفاعل المختلفة على الأعضاء:

عندما يتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض تنتج عن عملية التفاعل وخصائصها

---

(١) محمود حسن محمد، مرجع سابق، ص ١٢٢ : ١٤٧.



آثار مختلفة بالنسبة لخبراتهم وسلوكهم مثل التغير في الإدراك الحسى والتمايز والانفعالات والتفكير وملامح الشخصية.

#### ٤- تكوين بناء الجماعة:

عندما يتكرر تفاعل الأفراد من ذوى الدوافع والأهداف المشتركة لمدة من الزمن يأخذ بناء الجماعة وما يتضمنه من ادوار ومراكز هرمية فى الظهور واتخاذ شكل معين ويصبح على درجة معينة من الثبات والتفاعل بين الافراد لايجاد حل لمشكلة عامة أو تحقيق هدف عام يتطلب ضرورة التعاون بين الأعضاء وتنوع واختلاف الوظائف وتنسيق الجهود.

وبعنى ببناء الجماعة نسق ثابت بدرجة معينة من العلاقات المتبادلة (المراكز والدور) بين الأفراد تبعاً لما يساهم به كل منهم فى التفاعل نحو الهدف العام.

#### ٥- تكوين معايير الجماعة:

يلازم وجود بناء الجماعة ظواهر أخرى تنشأ عن عملية التفاعل وهى تحديد شكل التعليقات وإطلاق الصفات والعادات والتقاليد والقيم وما إلى ذلك مثل هذه الظواهر الهامة التى تنشأ عن تحديد بناء الجماعة هى التى نطلق عليها مصطلح المعايير الاجتماعية.

وتشير المعايير الاجتماعية إلى كل مقياس للخبرة والسلوك يتكون عن تفاعل الجماعة ويؤدى إلى تنظيم سلوك الأعضاء فى المواقف المختلفة. وتحدد المعايير السلوك المتوقع أو حتى السلوك المثالى.

من العرض السابق نستطيع أن نتناول أهمية دراسة الجماعة الصغيرة والآثار السيكولوجية للجماعات من خلال ما تكشف عند أبحاث العلوم الاجتماعية المختلفة.

#### أهمية دراسة الجماعة الصغيرة.

أن معنى الجماعة الصغيرة يمكن فحصه ودراسته على مستويات مختلفة<sup>(١)</sup>.

(1) Charled D. Garvin, Op. Cit, p. 683.

## الأول: مستوى الفرد:

فالجامة تقابل حاجات الفرد الهامة والناس أيضا يحاولون مقابلة هذه الحاجات فى الجماعات الصغيرة مثل أعضاء الأسرة، الأفراد، زملاء العمل ... الخ .

مثل هذه الجماعات تساعد الاشخاص لتحديد واقعهم وتعلم السلوك المناسب اجتماعيا ويستخدم المجتمع مثل هذه الجماعات لتحقيق الوظائف الاجتماعية لعملية تنشئة المواطنين ويستخدم الاخصائيون الاجتماعيون هذه المعرفة بطرق مختلفة حيث يحاول الاخصائيون مساعدة الناس على الاندماج فى الجماعات لمقابلة حاجاتهم الفردية . وقيم الاخصائيون الاجتماعيون مؤسسات مختلفة فى المجتمع لتوفير الفرص للأفراد ليجمعون معا لتحقيق اغراض كثيرة ومختلفة . ويعملون على ايجاد الجماعات لمساعدة الافراد الذين يطلبون مساعدات مهنية لمواجهة المواقف الاجتماعية والاخصائيون يعملون مع الاسرة بشكل مباشر ومع جماعات الأصدقاء وغيرهم من الجماعات الطبيعية التى تتطلب مساعده مهنية لتعزيز وظائفهم الاجتماعية والخدمة الاجتماعية لديها اهتمام خاص بالحياة الاسرية . حيث أن العمل مع الاسر يعتمد على ثقافة كثير من النظريات ومنها نظرية الجماعة الصغيرة حيث أن الأسرة تعتبر جماعة صغيرة على الرغم من أن وظائفها وخصائصها تختلف إلى حد ما عن الجماعات الصغيرة الأخرى .

## الثانى : الجماعة الصغيرة.

حيث يمكن فحصها ايضا على المستوى التنظيمى فجميع التنظيمات مثل المدارس ومؤسسات العمل ، توجد بها جماعات ، فى المدرسة توجد فصول دراسية وفى تنظيمات العمل توجد وحدات عمل ، وقد استخدم مصطلح الانساق غير الرسمية بواسطة علماء التنظيم للإشارة إلى العلاقات غير الرسمية بين الاعداد الصغيرة من العاملين وهذه التنظيمات تمثل جزءا من البناء الرسمى للمنظمة . هذه التفاعلات تؤدي إلى خلق الجماعات التى تؤدي بالتالى إلى تعزيز الوظائف الخاصة بالتنظيم وقد تكون معوقة لها . ويستخدم الاخصائيون الاجتماعيون معارفهم التى تتعلق بوظائف الجماعات فى المنظمات بطرق مختلفة عند العمل مع الافراد الذين تواجههم صعوبات فى التنظيمات . فان الاخصائى الاجتماعى يساعدهم ليصبحوا

أعضاء لهم فعالية كبيرة فى الجماعات التنظيمية. حيث انه فى هذا الدور الاستشارى التئموى، التنظيمى فانه يتبادل الرأى مع المدرسين فى المدرسة ومع المشرفين فى تنظيمات العمل لتقوية وتعزيز نوعية حياتهم الجماعية.

### الثالث: مستوى المجتمع:

حيث تأثير الاخصائيون الاجتماعيون الأوائل بشكل كبير بأعمال فوليت Follet ولندمان Lindeman اللذين يريا أن صحة المجتمع المحلى والمجتمع الأكبر تستند على أساس نوعية الجماعة الصغيرة ومن وجهة النظر هذه فان وجود الديمقراطية يعتمد على قدرة الناس على التجمع معا حيث يكون الشعور بتأثيرهم، كما أن الروابط السياسية والجماعات الدينية، واندية الزنوج وكثير من التنظيمات العمل الاجتماعى تعتبر من الجماعات التى تسمى لتحقيق مثل هذه الأهداف.

الاخصائيون الاجتماعيون يشاركون فى تنظيم المجتمع والعمل الاجتماعى ويستخدمون المعرفة بالجماعات الصغيرة فى ممارستهم حيث يقومون بخلق الجماعات ومساعدتها على تنفيذ مهامها وأن يكون لها تأثيرات يئئية.

### تأثير الجماعة فى سلوك الفرد<sup>(١)</sup>.

لاشك أن سلوك الفرد يتأثر بالجماعات التى ينتمى إليها ويمكن حصر النقاط ذات الأهمية الحيوية والتى تساعد اخصائى الجماعة لفهم هذا التأثير فى الآتى:

١- يتأثر تعليم الافراد والسرعة التى يتعلمون بها والطريقة التى يحلون بها مشكلاتهم بواسطة الجماعات التى ينتمون إليها.

٢- تؤثر الجماعة على تكوين اتجاهات الفرد وكذلك على أسلوب اتجاهاته للمواقف الاجتماعية المختلفة فقد يمكن التنبؤ بسلوك الفرد نتيجة لاستجاباته للمواقف المتماثلة عند تكرارها.

٣- تؤثر الجماعة على درجة طموح الفرد وكفاحه فأهداف الفرد تعتمد كثيرا على مستويات الجماعات التى ينتمى إليها.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ص ٧٤ ، ٧٥.

- ٤- تعمل الجماعة على تعديل عادات الفرد فى أثناء تأدية لعمله وفى أثناء حياته العادية.
- ٥- للجماعة تأثير قوى على احراك الفرد لنفسه والدور الذى يقوم به فى موقف معين ومن ثم يستطيع ان يدرك ويفهم الآخرين.
- ٦- تزود الجماعة الافراد بالقوى السيكولوجية التى تساعدكم على التعبير عن مشاعرهم الايجابية والسلبية.
- ٧- تؤثر الجماعة على ما يختاره الافراد فى مواقف المفاضلة والاختيار.
- ٨- للجماعة تأثير مؤكد على سرعة الفرد ودقته وانتاجه فى العمل.
- ٩- للجماعات تأثير قوى على شعور الفرد بالخوف والحرمان نتيجة لعدوى السلوك الجماعية وغير ذلك من العوامل الاخرى وكذلك سرعة التخلص منهما أن وجدنا ذلك للامن الذى توفره له والذى هو أحد وظائفها.
- ١٠- تضع الجماعة الحدود للدوافع الفردية إلى السلطة والتفوذ كما أنها تساعد الأفراد على إيجاد حلول للصراع بين سلطتهم وحاجاتهم للاعتماد على الغير.
- وبالرغم من الاعتراف العام لمجالات التأثير السابقة للجماعة الا أنه يمكن القول انه ليس من الضروري ان تكون كل جماعة ذات تأثير حيث أن هناك عوامل تؤثر فى درجة تأثير الجماعة على سلوك الفرد هذه العوامل هى (١):
- ١- الجو أو المناخ الاجتماعى الذى تعيش فيه الجماعة فإذا اتجهت الجهود نحو توفير جو تعاونى فى خصائصه الجوهرية اتجه الاعضاء نحو العمل التعاونى الانشائى.
- ٢- درجة التماسك الموجودة فى الجماعة تؤثر فى مسار الضبط الذى تقوم به الجماعة وتوجيه سلوك الاعضاء.
- ٣- تؤثر القيادة الديمقراطية فى فاعلية الجماعة وتزيد استجابة الاعضاء عندما يبطون التشجيع للمشاركة وتحمل نصيب فى التخطيط والتعاون فى أعمال الجماعة.

(١) محمود حسن محمد، مرجع سابق، ص ١٢٩ ، ١٥٠.



٤ - البناء التكويني والوظيفي للمجموعة يوفر فرصاً عريضة لفاعلية ونشاط المجموعة فعندما يكون هذا البناء مقيد وغير مرن فإنه يعمل على إعاقة بل ومنع عمليات الاتصال الضرورية للتفاعل.

٥ - يعتبر مقدار مشاركة أعضاء المجموعة في رسم وتحديد أهداف المجموعة من العوامل الهامة المنظمة للطاقة التي يبذلها الأعضاء للوصول إلى هذه الأهداف.

٦ - تعتبر عملية اتخاذ القرارات والحكم الذاتي من أهم القوى الدينامية في حياة المجموعة فعندما يكون للأعضاء رأي في اتخاذ القرارات الخاصة بالمجموعة فإنهم يشعرون بالاندماج والارتباط بدرجة كبيرة.

### اختلافات المجموعات.

سبق أن أوضحنا وجود فروق فردية بين الأفراد بعضهم البعض وبين المجموعة وغيرها من المجموعات وحيث أن هذه الاختلافات لها تأثيرها على الأفراد والمجموعات لذا لا بد أن يهتم الاختصاصي الاجتماعي بها ويدرسها ليتسنى له مساعدة المجموعة وفقاً لهذه الخصائص وسوف نوضح بعض النواحي التي تختلف فيها المجموعات<sup>(١)</sup>.

### أولاً: من حيث الأغراض :

فبعض المجموعات تكون ذو غرض محدد كدراسة موضوع والبت فيه برأي البعض الآخر مرن غير محدد كما في مجموعات مؤسسات خدمة المجموعة التي يقصد مساعدتها هي وأعضاؤها على النمو. وغرض المجموعة وبنائها التكويني اللازم لتنفيذ هذا الغرض عاملان يحددان دور الاختصاصي في المجموعة حيث يقتصر دوره على مساعدتها في تحقيق غرضها في المجموعات ذات الغرض المحدد أي أنه ليس مسؤولاً عن نمو المجموعة وأعضائها أما في الحالة الأخرى فيكون دوره مختلف.

وفي بعض المجموعات الأخرى يساعد الاختصاصي أعضاء هذه المجموعات ليغيروا أو يعدلوا أغراضها وبنائها التكويني بما يتفق ودرجة نموها وحاجات ورغبات أعضائها.

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٨٠ - ٨٤.

## ثانياً: من حيث الحجم :

فبعض الجماعات يكون حجمها صغير وبعضها يكون حجمها كبيراً وتتوقف طبيعة ونوع التفاعل في الجماعة على عدد الأفراد الذين يكونونها وانسب حجم للجماعة يتحدد على أساس غرض الجماعة ونوع البرنامج وعلى أساس تجارب الأعضاء وخبراتهم الاجتماعية السابقة وهناك عوامل مختلفة تتعلق بحجم الجماعات يجب مراعاتها عند تكوينها فالجماعات الكبيرة لا تناسب الأطفال الصغار في مرحلة ما قبل المدرسة نظراً لصغر منهم وحاجاتهم إلى اكتساب خبراتهم الأولى من عدد قليل من زملاء اللعب. والجماعات الصغيرة مناسبة للأطفال المرحلة الأولى من المدارس لأنهم في حاجة إلى الشعور بالامن الذي توفره هذه الجماعات ومع ذلك فهو يحتاج أيضاً من وقت لآخر للاشتراك في نشاط جماعي مع عدد كبير من الأطفال حتى يمكن اعداؤه للمرحلة التالية التي تتسع فيها اتصالاته مع الآخرين.

والمراقبون في حاجة إلى الخبرات الجماعية في الجماعات الصغيرة والكبيرة، اما بالنسبة للكبار فالمن ليس العامل الاساسي في تحديد حجم الجماعة لان درجة نضجهم ورغبتهم هي التي تحدد.

وهناك عوامل أخرى تؤثر في حجم الجماعة كمحتويات البرنامج الذي يرغب الأعضاء ممارسته فالفرق الرياضية تتطلب عدداً محدوداً من الأعضاء بينما المعسكرات والرحلات والحفلات تتطلب أن يكون العدد كبيراً.

كذلك يرتبط حجم الجماعة بأهداف المؤسسة وامكانياتها من بناء وموظفين وأدوات كما يتوقف على مهارة الاختصاصي، وعموماً فإن حجم الجماعة لا يقيد من مشموليات الاختصاصي المهنية.

## ثالثاً: من حيث عدد أوجه النشاط.

هناك جماعات ذات نشاط واحد مثل جماعات الهواية وهناك جماعات ذات ألوان متعددة من النشاط مثل الأسرة أو جماعة النادي الأولية التي تتيح فرصاً عظيمة لنمو أعضائها وزيادة مهارتهم وخبراتهم. حيث تكون هذه الفرص محدودة في جماعات الهوايات.

رابعاً: من حيث خصائص الاعضاء المكونين لها.

تختلف الجماعات فى بنائها التكوينى بالنسبة للأعضاء المكونة لها فقد يكون الاختلاف من ناحية السن أو الجنس، أو القدرات العقلية أو المستوى الثقافى أو المستوى الاجتماعى أو الخبرات ولاشك أن هذه الاختلافات تلعب دورا هاما فى تحديد الدور الذى يقوم به أخصائى الجماعة الذى يجب أن يكون واعيا لها عندما يعمل مع الجماعات أو يشرف على تكوينها.

خامساً: من حيث عمرها الزمنى:

فبعض الجماعات يكون عمرها الزمنى كبيرا والبعض الآخر يكون عمره الزمنى صغيرا وفى الجماعات ذات العمر الزمنى الكبير يكون دور الأخصائى المساعد والمعين لان مستوى نضجها غالبا ما يكون مرتفع، أى أن عبء الحياة الجماعية يقع على كاهل الجماعة نفسها.

أما الجماعة ذات العمر الزمنى القصير فتجد غالبا أن مستوى نضجها العام يكون منخفضا وعلى ذلك يكون الأخصائى أكثر نشاطا وت دخلا فى الحياة الجماعية للجماعة حتى يتمكن من تحقيق حاجاتها ورغباتها أى أن العبء الأكبر للحياة الجماعية يقع على كاهل الأخصائى نفسه.

هذاوليس ضروريا أن يتناسب العمر الزمنى للجماعة تناسباً طردياً مع درجة نضجها ونموها فيصح أن تكون الجماعة حديثة التكوين ولكن مستوى نضجها ونموها يكون غالبا ولاشك أن العكس يكون صحيحا.

وتختلف الجماعات من حيث فترة بقائها حيث يكون فترة زمنية محدودة أو فترة طويلة نسبية ويختلف دور أخصائى الجماعة مع كل من هذين النوعين من الجماعات ففي الجماعات قصيرة الامد لا داعى لان يسرف الأخصائى فى الوقت والمجهود لدراسة الجماعة ولكن يمكن أن يساعد على النمو فى حدود الوقت المتاح، أما الجماعات طويلة الامد فلا يهتم الوقت والمجهود الذى يبذله فى ذلك حيث أن دوره ينحصر فى مساعدتها على النمو.

أنواع الجماعات<sup>(١)</sup>.

أن دراسة أنواع الجماعات تفيدنا في توجيه الجماعة والعمل معها وهناك عدة تصنيفات للجماعات وذلك يتوقف على الأساس أو الدليل أو المحور الذي يقوم عليه التصنيف وسنستعرض في الجدول التالي أهم هذه التصنيفات ثم نتناول بعضها بصورة أكثر تفصيلاً:

أساس التصنيف	أنواع الجماعات	أمثلة
١- التفاعل (وجود أو عدم وجود تفاعل وجها لوجه، وعلاقات شخصية مباشرة).	- أولية - ثانوية	- الأسرة، الرفاق، القرية، الجيرة، فريق عمل. - المركز، المحافظة، الأمة، حزب سياسي.
٢- النظام (وجود أو عدم وجود رئاسة، ودستور، وقوانين).	- رسمية - غير رسمية - وسطى	- مجلس الجامعة. - الأصدقاء. - الأسرة.
٣- المنفعة الاجتماعية (علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى).	- اجتماعية - شبه اجتماعية - غير اجتماعية - ضد المجتمع	- أسرة، المدرسة، جمعية، الهلال الأحمر. - بعض الجماعات التي تسمى نفسها وطنية. - سكان واحة منزلة. - عصابة، جماعة الاحتكار، نادي العراء.
٤- الاختيار	- جبرية	- الجنس البشري، السلالة، الأسرة، الديانة، الجنس، النقابة.

(١) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٧٢، ٧٣.



## تابع أنواع الجماعات

أساس التصنيف	أنواع الجماعات	أمثلة
	- اختيارية - مفروضة	- النشاط في الكليات. - بالانتخابات «مجلس، هيئة».
٥- التجانس	- متجانسة - غير متجانسة	- جماعة طلاب يدرسون مادة متخصصة. - الطلاب الجدد القادمون إلى الجامعة قبل توزيعهم.
٦- امكان الدخول	- مغلقة - محدودة - مفتوحة	- الاسرة - النقابة - هواة، عقيدة، مذهب سياسي
٧- الاستمرار	- طارئة - مؤقتة - تدوم فترة محددة - دائمة (نسبيا)	- تجمع حول حادثة - مسافرون في سيارة أو قطار - الجندية، لجنة - الامة
٨- الطبيعية	- طبيعية - مصطنعة	- الاسرة، القرية - معسكر، جماعة تجريبية في معمل علم النفس
٩- المكان	- الجيرة - الجماعة المحلية - الامة	- حارة معينة - قرية معينة - الامة المصرية
١٠- الحجم	- صغيرة - متوسطة	- ٣ أفراد - طلاب في محاضرة

أمثلة	أنواع الجماعات	أساس التصنيف
- طلاب كلية - الجنس البشرى	- كبيرة - كبيرة جدا	
	- الذكور - الاناث	١١- الجنس
	- الاطفال - المراهقون - الراشدون - الشيوخ	١٢- السن

#### أولاً: الجماعة الأولية والجماعة الثانوية

الجماعة الأولية هي التي يتصل فيها الأفراد اتصالاً قوياً مباشراً وتمتاز بالترابط والتعاون الداخلي وفيها ينصهر الأفراد في وحدة مشتركة وتنطوي على نوع من التعاطف والتوحد المتبادل الذي يعبر عنه الأفراد تلقائياً بكلمة نحن بخلاف الحال في الجماعة الثانوية.

ويمكن توضيح أوجه الاختلاف بين الجماعة الأولية والجماعة الثانوية في الجدول التالي:

م	أوجه المقارنة	الجماعة الاولى	الجماعة الثانوية
١	من حيث الحجم	صغيرة الحجم	كبيرة الحجم نسبيا
٢	العمر الزمني	طويل	قصير
٣	البعد المكاني	صغير	ممتد
٤	الاهداف	تتوحد الجماعة مع اهدافها	قد تختلف الجماعة في اهدافها
٥	العلاقات الاجتماعية	وليقة - قوية	العلاقات الاجتماعية
٦	تكوين الشلل	قابلية تكوين الشلل قليلة	العلاقات الاجتماعية
٧	احترام التقاليد والقيم	تحتسك التقاليد والقيم والرموز	اضعف توجد بها شلل عادة
٨	نطاق العلاقة	يكون الفرد علاقة مع الجماعة ككل	العلاقة شخصية متخصصة
٩	الضبط الاجتماعي	مرتفع وغير رسمي	منخفض ورسمي
١٠	الولاء	مرتفع	قليل
١١	الحرية	شعور بالحرية والتلقائية	الشعور بالقيود الخارجية
١٢	نماذج للجماعة	اللعبة - الأسرة	الشركة - الكلية
١٣	نماذج للعلاقات	الصديق بالصديق الزوج بزوجته	الرئيس بالمرؤسين المزميل بزميله *

### ثانيا: الرسمية وغير الرسمية:

حيث تتألف الجماعة الرسمية من عدد الافراد يعملون معا وفقا لمجموعة من القواعد المنظمة للسلوك أما الجماعة غير الرسمية فتنشأ نتيجة للاتصال المستمر والتفاعل الحر بين الأفراد وتكون بطريقة تلقائية ومن أمثلتها جماعات الاصدقاء<sup>(١)</sup>.

(١) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٦٠

وتتميز الجماعات الرسمية بالمميزات الآتية<sup>(١)</sup>:

١- بناء وتركيب اجتماعي محدد.

٢- لها تنظيم خاص بها.

٣- لها دستور مكتوب.

٤- لها معايير محدده معروفة.

٥- تتسم عادة بالاستقرار وطول الامد.

أما الجماعات غير الرسمية فأنها تتميز بما يأتي<sup>(٢)</sup>.

١- ليس لها بناء اجتماعي واضح.

٢- ليس لها اسم محدد.

٣- ليس لها قواعد ومعايير معروفة.

٤- ليس لها غرض محدد.

٥- قراراتها غير رسمية وغير مكتوبة.

٦- ليس لها دستور مكتوب

٧- قد تكون طويلة الامد أو قصيرة العمر وقد تكون مستقرة أو غير مستقرة.

ويجب أن يكون واضحاً أن الفارق بين الجماعات الرسمية وغير الرسمية هو فارق نسبي فحسب فالعلاقات بين أعضاء الجماعة غير الرسمية على سبيل المثال قد تتضمن بعض العناصر الرسمية كما أن الجماعة الرسمية تتضمن بعض العناصر غير الرسمية.

ويجب أن يكون واضحاً أيضاً أن الجماعة غير الرسمية يجب أن يكون لها بناء كاف ولكنه لا يصل إلى درجة البناء الرسمي حتى يمكن أن يتوافر لها أهم مقومات

(١) انيس عبد الملك وآخرون، خدمة الجماعة في المجتمع الاشتراكي، مكتبة الانجلو المصرية،

١٩٦٤، ص ١٣٠.

(٢) نفس المرجع، ص ١٣٠.



الجماعة وحتى تصبح وحدة اجتماعية وان الروابط الاجتماعية التى تصل بين الاعضاء حتى تتشكل العلاقات بينهم فى قالب جماعة تعتمد اساسا على التجاذب المتبادل بين شخصيات الاعضاء أو على الاشباع العاطفى أو العقلى الذى يوفره الاتصال المباشر بين الاعضاء المكونين للجماعة الرسمية.

والجماعة غير الرسمية لا تجتمع عادة فى أماكن محددة أو اوقات معينة وليس لها جدول أعمال مدون على عكس الجماعة الرسمية ولكن لا يمنع ذلك من أن تجتمع الجماعة غير الرسمية فى مكان متفق عليه وأن تكون اجتماعاتها منتظمة<sup>(١)</sup>.

### ثالثا: الجماعة الاختيارية والجماعة الاجبارية.

هناك جماعات ينتمى إليها الفرد بمحض اختياره كالجماعات المدرسية والنوادي ويطلق عليها مصطلح الجماعات الاختيارية، فالفرد يختار عضويته فيها ويستطيع الخروج منها فى أى وقت من الأوقات أما الجماعة الاجبارية فهى التى ينتمى إليها الفرد دون أن يكون له رأى فى ذلك فالانسان يولد فى اسرة ويجد نفسه عضوا فيها وينتمى إلى جنس معين دون أن يكون له أدنى اختيار فى الانتماء إلى هذا الجنس كذلك الحال بالنسبة للجماعات القرابية والدينية والقومية<sup>(٢)</sup>.

### رابعا: الجماعة الاجتماعية والجماعة غير الاجتماعية

الجماعات الاجتماعية هى التى تشترك مع غيرها من الجماعات فى مختلف ألوان النشاط الاجتماعى وتساهم بنصيب أكبر فى بناء المجتمع وتعمل على تقدمه ورفاهيته اما الجماعة غير الاجتماعية فهى التى تعيش منعزلة عن غيرها من الجماعات فقد يحدث ان تفضل بعض الجماعات المهنية أو العرفية العزلة عن غيرها من الجماعات وفى أحيان أخرى يفرض على هذه الجماعات عدم الاتصال بغيرها وذلك فى حالة التفرقة والقرق بين العزلة الاختيارية والتفرقة، ان الجماعات التى ترغب فى العزلة يمكنها اذا اردت ان تدخل فى علاقات اجتماعية مع الجماعات الأخرى. اما فى حالة التفرقة فان الجماعة لا يسمح لها بالتعامل مع غيرها الا فى

---

(١) المرجع السابق ، ص ١٣١ .

(٢) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٦٠ .

أضيق الحدود. ومعنى هذا ان العزلة تكون ذاتية ترغب فيها الجماعة على حين ان التفرقة تكون مفروضة عليها فرضا.

والى جانب الجماعات الاجتماعية وغير الاجتماعية. ووجد جماعات ذات برعة عدائية مضادة للمجتمع بمعنى انها تعمل ضد مصالح الافراد والجماعات ومن أمثلتها عصابات الجانحين وجماعات اللصوص والنشالين.. وليس من شك أن تأصل الروح الاجتماعية فى نفوس الافراد والجماعات لها أثرها فى تحقيق امن المجتمع ورفاهيته وتقدمه<sup>(١)</sup> كما قد تتكون الجماعة نتيجة لدوافع شخصية لاشباع حاجات خاصة بالعضو مثل جماعة الهواية.

خامسا: أنواع الجماعات من حيث نوع التنظيم الجماعى<sup>(٢)</sup>.

#### ١ - جماعة النادى:

وهى جماعة مكونة من أفراد تربطهم ببعض علاقات اجتماعية قوية ومثل هذه الجماعة تتميز بأنها جماعة رسمية تضع شروطا خاصة لعضويتها كما أن عمرها الزمنى طويل.

#### ٢ - جماعة الهواية:

وهذه الجماعة تهتم بممارسة نوع معين من النشاط والعلاقات الاجتماعية بين الأعضاء تأتى فى المرتبة الثانية وهى تهدف إلى اكساب الأعضاء مهارات معينة دون اعتبار كبير لنموهم من نواحي أخرى.

#### ٣ - لجان ومجالس:

ومثل هذه الجماعة تتكون من أعضاء منتخبين من قىل جماعات اصلية.

#### ٤ - جماعة منظم فى اطار من برنامج قومى:

وهذه الجماعة تنظم فى المؤسسة كجزء من جماعة أكبر على مستوى قومى للقيام ببرنامج قومى فى مناسبات معينة.

---

(١) المرجع السابق، ص ٢٦٢.

(٢) اتيس عبد الملك وآخرون ، مرجع سابق، ص ١٢٨

وسوف نحاول مناقشة خصائص تلك الجماعات باعتبارها أقرب التصنيفات لممارسة طريقة العمل مع الجماعات مع توضيح دور اخصائى الجماعة فى كل منها.

#### أولاً: جماعة النادى:

تتكون هذه الجماعة من أحل مقابلة حاجات الاعضاء واشباع رغباتهم واكتساب خبرات متنوعة وغالباً مايكون الدافع إلى تكوينها الاستمتاع بشغل وقت الفراغ بما يحقق الفائدة للفرد والجماعة والمجتمع. وتتميز بقوة العلاقات التى تجمع بين أعضائها وتتوفر بعض الخصائص التى تسمح بوجود تجانس بين الاعضاء المكونين لها ويتمثل دور اخصائى الجماعة مع هذا النوع من الجماعات فيما يلى:

١- مساعدة الجماعة على وضع برامج متعدد النشاط يمكن أن يتعرف من خلالها على ميول الاعضاء وخبراتهم حتى يستطيع أن ينطلق فى عملية المساعدة من النقطة التى تكون عليها الجماعة.

٢- اما اذا كان يعمل مع جماعة حديثة التكوين فان دوره يفرض عليه واجبات معينة حيث يهتم بعملية التعارف بين الاعضاء بعضهم ببعض وبينهم وبينه من خلال بعض الانشطة المحبة والمسلية والالعاب البسيطة.

٣- اما اذا كانت الجماعة مضى على تكوينها فترة زمنية طويلة تمكن الاعضاء فيها من تكوين علاقات قوية فيما بينهم كما أن الاخصائى يعرفهم فان دوره معهم سيتمثل فى مساعدتهم على تحقيق اهدافهم وتخطيط البرامج مما يمكن الجماعة من تحقيق مزيد من النمو.

٤- فى حالة رغبة أعضاء الجماعة فى ممارسة لونا واحداً من النشاط يمكن للاخصائى تحليل هذا النشاط إلى عناصر متعددة ومساعدتهم على الاشتراك فى تلك الواجه المتعدده من النشاط فيتمكن الاعضاء بذلك من اكتساب خبرات متعددة.

فلو كانت الجماعة ترغب فى مزاوله النشاط الرياضى مثلا فانه يمكن أن يساعدوا على عمل لوحه رياضيه أو مجله رياضيه أو مقال اذاعى عن تاريخ بعض اللعبات أو عرض فيلم سينمائى رياضى ... الخ.

٥- فى حالة رغبه الجماعة فى مزاوله لون من النشاط لا يعرفه الاخصائى فان عليه احترام رغبه الجماعة واما أن يتعلم هذا النشاط ويعلمه لاعضاء الجماعة أو يقوم بانتداب خبير فى هذا النشاط يساعد الاعضاء على اكتساب تلك المهاره، ويقوم الاخصائى فى هذا الحاله بالاستفادة من البرنامج المقدم فى نمو الجماعة.

٦- ويمكن أن يشترك الاخصائى مع الجماعة فى نشاطها ولكن يجب عليه أثناء عملية الاشتراك تلك الا ينسى دوره فهو يشترك من أجل:

أ- ملاحظه سلوك الاعضاء.

ب- حل مشكله تواجه أحد الأعضاء أو الجماعه ككل.

ج- اكتساب الاعضاء مهاره.

على ان ترغب الجماعة فى تلك المشاركه وترحب بها، والا يكون الغرض من الاشتراك الاستمتاع الشخصى بالنشاط.

ثانيا: جماعة الهوايه:

حيث تكون الهوايه التى تجمع بين أعضاء الجماعة الرباط الذى يساعد على عملية التجانس بينهم الا انه بتقديم الحياه الجماعيه يمكن أن تظهر روابط اخرى بين الاعضاء.

ويعتبر دور اخصائى الجماعة سهل نسبيا مع هذا النوع من الجماعات لانه يدرك منذ بداية العمل مع الجماعة نوع النشاط المحب لدى اعضاء الجماعة والذى يمثل الهدف من الاشتراك ويستطيع الاخصائى أن يفيد الجماعة فى حالة مهارته فى هوايتها كما أن ذلك يساعد على كسب الجماعة فيه وتكوين علاقات طيبه بينهم، ولكن عدم المامه بالمهاره لا يقلل من قيمته ولكن يستوجب فى هذه

الحالة أن يكون ملما ببعض المعلومات عنها حتى يوجد بعض عناصر التفاهم المشترك بينه وبين الاعضاء ولا يعيب عليه محاولته تعلم تلك المهارة من أحد الاختصاصيين أو الاستعانة بخبير يمكن أن يساعد الاعضاء على التقدم فى الناحية المهارية.

وعلى الاختصاصي ألا يهمل شخصية الاعضاء أثناء اهتمامه بتعلم المهارة ولكن عليه أن يهتم بتشجيعهم على التفكير والابتكار والا تنسيه رغبته فى تحسين مهاره الاعضاء وادائهم تجاهل مشاعرهم وعدم احترامها، ويستخدم فى ذلك اساليب متعددة للتشجيع وبث الثقة فى نفوس الأعضاء.

ويمكن تناول دور الاختصاصي مع جماعة الهواية فيمايلي<sup>(١)</sup> :

١ - يجب أن يساعد أعضاء الجماعة أن يكونوا علاقات طيبة مع بعضهم ومساعدتهم على الاشتراك فى المناقشات التى تدور حول تحضير الخامات أو نظافة الحجرة أو رسم الخطط ... إلخ.

٢ - مساعدة الجماعة على القيام كوحده واحدة يعمل احد المشروعات حيث أن ذلك يساعد على تماسك الجماعة وترابطها ويزيد من سرعة وقدرة الاختصاصي على مساعدة الجماعة على النمو والتقدم.

٣ - مساعدة الجماعة على تعدد أنواع نشاط برنامج الجماعة مثل مزاولة بعض الأنشطة الرياضية قبل العمل فان ذلك يساعد على الأقبال على الهواية بالإضافة إلى تقوية الرابطة بينهم.

٤ - عليه ألا يهتم بالأشخاص الذين لديهم مهارة عالية فى محيط هواية الجماعة ويهمل باقى الأعضاء بل الاهتمام بالجميع.

ثالثا : اللجان والمجالس (الجماعات الإدارية)

يشمل هذا النوع من الجماعات كل من اللجان والمجالس ومثل هذه الجماعات لا تكون بصفة أساسية للترويج عن الأعضاء أو تعليمهم انما لانجاز

---

(١) مسحمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٩٣.



أغراض كلية معينة تهتم بها الجماعة. والجماعات الإدارية متعددة الأنواع فقد تقوم الجماعة المنظمة بانتخاب المجلس وقد تتكون اللجان من مندوبين لتنفيذ أعمال معينة وقد تضم اللجنة ممثلين أو مندوبين لعدد من الجماعات أو الهيئات تعمل مع بعضها البعض في مشروع مشترك وعلى الرغم من أنه قد يبدو أن الرباط الذي يجمع مثل هذه الجماعات هو مجرد تنفيذ الوظيفة المحددة ففي الواقع أن مثل هذه الجماعات تتبنى كذلك أهدافا غير مباشرة تختفى في بعض المواقف وراء الهدف المباشر وهنا أيضا تؤثر الدوافع اللاشعورية للسيطرة على الآخرين والرغبة في الحصول على المكانة أو الاستمتاع بالخلق والابتكار في حياة اللجان<sup>(١)</sup>.

وسوف نحاول تناول طبيعة كل من المجلس واللجنة مع توضيح لدور الأخصائي الاجتماعي في كل منها.

#### ١- المجلس :

يتكون المجلس من أعضاء يمثل كل منهم جماعته فهو لا يعمل وفق رغباته وميوله ولكنه يعمل وفق رغبات الجماعة التي اختارته ممثلا عنها حيث مهمة المجلس التخطيط العام الذي تدير عليه الجماعة المختلفة في المؤسسة وتظهر الحاجة إلى تكوينه عند وضع تصميم برامج النشاط العامة على مستوى المؤسسة والتي لا تستطيع جماعة بمفردها القيام بها مثل المهرجانات والمعارض ومشروعات الخدمة العامة ... إلخ.

وتتيح تكوين هذا المجلس فرصة طيبة لتدريب القادة والإسهام في خدمة المجتمع المحلي، ويجب أن يكون له لائحة داخلية تحدد مسؤوليات العضو ولوائح وشروط اختياره كما تحدد البناء التكويني والوظيفي له.

ويجب أن يقوم الأخصائي الذي يعمل مع المجلس بشرح أهمية المجلس وأهدافه للجماعات على أن يقوم بذلك بنفسه ولا يترك هذا الأمر للأخصائي الذي يعمل مع الجماعة حتى لا يختلف الشرح والتفسير ويـ . لا يفقد قيمته أمام الأعضاء.

---

(١) محمود حسن محمد، مرجع سابق، ص ١٧٨.

ويفضل إلا يكون رئيس الجماعة هو ممثلها في المجلس حتى لا تشتت جهده وحتى يتسنى توزيع المسؤوليات القيادية.

دور الأخصائي مع المجلس :

يمكن أن يتناول هذا الدور باعتباره مساعداً وخبيراً حيث يتمثل دوره على الوجه الآتي :

أ - دور المساعد :

- مساعدة المجلس على أداء وظيفته من خلال التعرف على الجماعات الممثلة وأعضاء المجلس وكيفية تكوينه والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.
- مساعدة أعضاء المجلس : على أن يؤديوا عملهم بحدارة كممثلين لجماعتهم أولاً ثم المجلس وإلا يمنحهم المجلس أى مزايا وأن يرجعوا إلى جماعاتهم لأخذ رأيهم فى حالة عدم معرفته أثناء المناقشة.

ب - دور الخبير

- تشجيع البرامج المناسبة لنشاط الجماعات وألا يضع المجلس برنامجاً على أساس منافسة نشاط الجماعات.
- التأكد من قدرة ممثلى الجماعات على إعطاء التقارير الوافية لجماعاتهم عن كل ما دار فى اجتماع المجلس.
- أن يقوم بدوره كحلقة اتصال بين المؤسسة والمجلس.
- مساعدة أعضاء المجلس على تقويم البرامج.

٢ - اللجان :

يعمل الأخصائي مع اللجان واللجنة ماهى إلا جماعة حيث أنها تزود الأعضاء بخبرات جماعية كما أن العمل معها يدخل ضمن وظيفة الأخصائي فى المؤسسة وتعتبر اللجان جزءاً أساسياً من بناء الحياة الديمقراطية ولكن يظل الغرض الأساسى

لها القيام ببعض الأعمال الخاصة ويجب أن نفرق بين أخصائي الجماعة الذي يمثل المؤسسة والذي يعمل على مساعدة الجماعات على النمو ورئيس اللجنة الذي عادة ما يكون من بين أعضاء الجماعة ويمثلها وقد يكون الأخصائي رئيساً لأحدى اللجان إذا ما دعت الظروف لذلك.

ويمكن حصر وظيفة رئيس اللجنة من وجهة نظر ولسن فيما يلي<sup>(١)</sup> :

١- تشجيع التفاعل الذي يساعد الجماعة على التماسك وذلك فيما يتعلق بحل مشكلاتها ويتضمن ذلك مساعدة اللجنة على تحقيق أهدافها.

٢- مساعدة الأفراد كي يعبروا عن وجهات نظرهم المختلفة.

٣- تلخيص المناقشات وما يدور في الاجتماعات وعرضها على الجماعة ومهمة الأخصائي هنا هو أن يعمل مع رئيس اللجنة ومساعدته على القيام بمسؤولياته وتدريبه على أداء وظيفته خارج الاجتماعات.

بعض فروق العمل مع الجماعات واللجان<sup>(١)</sup> :

يختلف دور أخصائي الجماعة الذي يقوم بالعمل مع اللجان عن دوره عندما يعمل مع جماعة النادي الأولية، ويمكن حصر بعض فروق العمل بين الجماعات واللجان في الآتي :

١- أن تحديد أهداف وأغراض الجماعة في جماعة النادي الأولية هو إحدى وظائف الجماعة نفسها، وما الأخصائي إلا شخص يساعد على تحديد تلك الأغراض والأهداف، ويختلف ذلك عن هدف وعمل اللجنة اللذين يحددان لها بواسطة الجماعة نفسها، ويساعد الأخصائي اللجنة على تفهم عملها واختيار أنسب الطرق للقيام به.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٠٥ عن :

Wilson Gertrude Group Work and Case Work Their Relation  
ship and Practice N.Y. : Family Welfare Association, 1941, p.  
61.

٢- يتجه عمل الأخصائي مع جماعة النادى الأولية إلى تحقيق أهدافها ونموها ونمو أعضائها، أما عمله مع اللجنة فيتجه إلى انجاز العمل والقيام بالمسئولية الملقين أسندا إليها

٣- فى جماعة النادى الأولية، يجب على الأخصائي أن يساعد الجماعة على أن تنمو وتتقدم بخطوات تمشى مع طاقتها، أما فى اللجنة فيجب أن تتقدم مقيدة بزمان معين، ويقوم الأخصائي بمساعدتها على أن تنظم نفسها كي تنجز عملها فى حدود الزمن المحدد لها.

٤- فى جماعة النادى الأولية قد يساعد الأخصائي الجماعة على تغيير أهدافها، أما فى اللجنة فيجب أن يساعد الأخصائي على قبول الأهداف والأعمال المفروضة عليها، أو تطلب تعديلها من الجماعة التى هى جزد منها.

٥- تعمل اللجنة على أساس من السلطة المخولة لها من الجماعة، وهى مسئولة أمامها، وتقدم لها التقارير عن كل ما يتعلق بالعمل المنوط بها.

٦- ولو أنه يجب على أعضاء اللجنة الاستمتاع بالاجتماع الذى يجب ألا يكون قاتما أو مملا، إلا أن الجو الاجتماعى فيه هو جو العمل الجدى، أما فى جماعة النادى الأولية فهو غالبا ما يكون جو لعب ولهو برى.

٧- قد تستخدم جماعة النادى أموالها للاستمتاع الشخصى، كإقامة حفل أو القيام برحلة غالبا ما يشترك فيها كل أعضاء الجماعة، أما اللجنة فلا يمكنها التصرف فى نقود الجماعة إلا بعد موافقة الجماعة التى تملك تلك النقود.

٨- يساعد الأخصائي رئيس اللجنة على تحضير جدول أعمال اللجنة وتنفيذه فى الاجتماع وهما يعملان متعاونين ومتضامنين فى الاجتماع، على أن رئيس اللجنة هو المسئول عن الاجتماع وإدارته، أما الأخصائي فلا يدخل إلا عند اللزوم أو عندما يطلب منه التدخل.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٠٦، ١٠٧.

## مراحل نمو الجماعات :

### أهمية دراسة نمو الجماعة (١)

تهدف طريقة العمل مع الجماعات الى مساهمة الجماعة على النمو والتقدم كوحدة قائمة بذاتها ، حيث يؤثر ذلك فى نمو كل من الافراد والمجتمعات . وذلك على اعتبار أن الجماعة تعتبر اداة اساسية ووسيط لاجداث التغيير المرغوب .

ومن هنا فقد بات ضروريا على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات دراسة وفهم التغيرات التى تحدث فى تلك الجماعات ويمكن أن نوضح أهمية ذلك فى النقاط التالية :

١- لكل مرحلة من المراحل خصائصها وقدرتها على التأثير فى اعضائها مما يستلزم على اخصائى الجماعة ضرورة فهم تلك الخصائص حتى يمكن أن يوجه التفاعل بطريقة ايجابية .

٢- يعتبر مبدأ الفردية من أهم مبادئ العمل مع الجماعة بمعنى ضرورة التزام لاخصائى مع الجماعة من حيث هى . وهذا يستلزم مراعاة الفروق بين الجماعات وذلك ما تحدده طبيعة النمو التى تمر بها الجماعة .

٣- أن فهم الاخصائى لطبيعة النمو الذى تمر الجماعة يمكنه من مساعدة الجماعة على الانتقال من مرحلة الى أخرى اكثر تقدما واكثر تأثيراً فى الاعضاء .

٤- تتضمن دراسة نمو الجماعة معرفة الخصائص البنائية والوظيفية للجماعات فى مختلف مراحل نموها ، وذلك أمر هام يجب مراعاته عند وضع خطة المساعدة بواسطة اخصائى الجماعة .

٥- أن معرفة الاخصائى لطبيعة التغيير الذى يطرأ على الجماعة التى يعمل معها يعتبر مطلباً أساسياً لصقل مهارة الاخصائى فى الملاحظة تلك المهارة التى

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن ، المدخل فى العمل مع الجماعات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٩٠



نعتبر حجر الزاوية في عملية التقويم

٦- يتوقف فهم الاختصاصات للعملية الجماعية وما تتضمنه من تفاعل على مدى فهمه لطبيعة النمو الذي تدربه الجماعة التي يعمل معها .

٧- أن فهم الاختصاصات لطبيعة احتياجات ورغبات الاعضاء مرتبط بالضرورة بمدى فهمه لتطور وتغير الجماعات التي ينتمى اليها هؤلاء الاعضاء .

٨- أن وضع نموذج لمراحل نمو الجماعات يعنى أن هناك نظاما للتنبؤ والتوجيه بالنسبة للتغير وهذا يمكن اعتباره اطارا مرجعيا يوجه جهود الممارسين ويسهم في امكان التوصل الى نظرية منظمة للممارسة (١) .

٩- بالرغم من تعدد المحاولات التي سعت الى تحقيق التكامل بين نماذج نمو الجامعة الا أن الدراسات الامريكية في هذا المجال تعتبر قليلة جدا (٢) . لذلك فإن قيام الباحث بتلك الدراسة الامريكية في المجتمع المصري يساهم في إثراء الجانب النظرى لطريقة خدمة الجماعة مستندات في ذلك الى تراث وثقافة المجتمع المصري الامر اللازم للجماعة في توطيد وتأسيس الخدمة الاجتماعية بمصر .

وقد تعددت في الآونة الاخيرة اسهامات العلماء في تحديد مراحل نمو الجماعة الصغيرة من خلال ملاحظة العلماء نتيجة عملهم مع الجماعات وقد تم اختيار نموذجين من بين النماذج المتعددة لعلماء اجانب ونموذج لعالم مصرى وسوف نعرض لتلك النماذج على الوجه الآتى :

أولاً : نموذج هارلى تريكر Harleigh B. Treacker (٣)

١- مرحلة ما قبل الجماعة

عند بداية تكوين الجماعة يكون سلوك اعضائها اقرب ما يكون الى شرك

---

عن : Tom Doug Las , Basic Group Work , Tavis Look : Publication , Landon 1978 , P. 38 .

عن : Ronald . Toceand & Robert F. Rivas , An : Intronuavion of Work Pracive Neomillan Publishing Company , N. Y. 1989 , P. 73 .

(3) Harleigh B, Trecher Op. cit. P.

مجموعة متفرقة من الافراد ، وينقص الاعضاء فى هذه المرحلة التحمس والعمل الجماعى ، والعلاقات بينهم ضعيفة وقد لا يعرفون اسماء بعضهم البعض .

وفى هذه المرحلة تزداد اسئلة الاعضاء حول كل من الجماعة والاختصاصى والمؤسسة ، كما توقع الجماعة من الاختصاصى أن يتحمل مسؤولية العمل كاملة ، كما يظهر الشك وعدم الشعور بالامن من خلال أنشطة الاعضاء العشوائية والتي تتأرجح ما بين المغالاة فى النشاط والحذر منه هذا وقد يحاول بعض الاعضاء أن يفرضوا سيطرتهم على الجماعة ، كما يحاول الآخر أن يلفت الاهتمام اليه من جانب الآخرين . وبسبب ذلك تظهر فى الجماعة الشلل والعشيرات .

هذا ، ولا يخفى علينا أن بعض الاعضاء قد يكون لديهم مشاعر ايجابية نحو الموقف الجديد تتمثل فى مشاعر الاهتمام والثقة والسرور وحب الاستطلاع والصدقة والرضا فى حين أن بعض الاعضاء قد يكون لديهم مزيج من المشاعر الايجابية والسلبية .

ويرى تريكر أن على الاختصاصى فى هذه المرحلة مساعدة الاعضاء بالاجابة عن اسئلتهم كما عليه أن يظهر اهتمامه بما تريد الجماعة ان تقوم به من أعمال . وعليه أن يتح الفرصة للاعضاء ليتحدثون عن أنفسهم وعن خبراتهم السابقة ، كما أن على الاختصاصى فى هذه المرحلة ان يزود أعضاء الجماعة بالحقائق والمعلومات المختلفة عن أنفسهم وعن المؤسسة وعن المجتمع المحلى الذى يتواجدون فيه .

كما يجب على الاختصاصى فى هذه المرحلة ان يتحمل مسؤولية اكبر فى العمل مع الجماعة نظراً لحدثة عهد الاعضاء بالحياة ونقص خبراتهم كما عليه أن يهتم بمساعدة الجماعة على ممارسة البرامج قصيرة الامد والتي تسمح باشتراك عدد كبير من الاعضاء .

## ٢ مرحلة الانتقال :

وهى تلك المرحلة التى تبدأ فيها الجماعة تأخذ صورة الاستقرار النسبى وتنتقل فيه من المظاهر الفردية الى المظاهر الجماعية كزيادة نسبة حضور الاعضاء

اجتماعات الجماعة واستخدام صيغة الجمع فى الحديث فيستخدمون كل من (نحن) بصورة اكثر من استخدامهم لكلمة (انا) كما يزداد شعور الاعضاء بالامن ويقل احساسهم بالقلق والتوتر . كما تظهر الرغبة لدى الاعضاء فى ايجاد تنظيم للجماعة ، كما يرغب فى ممارسة أوجه النشاط ذات الخبرات التقديمية المتنوعة .

ويجب على الاخصائى هنا أن يعدل من الدور الذى كان يقوم به فى المرحلة السابقة فيعمل على تشجيع الاعضاء على تحمل بعض المسئوليات فى الحياة الجماعية ، كما يسعى الى تدعيم العلاقات بين أعضاء الجماعة من جانب وبينهم من جانب آخر . كما أن عليه أن يساعد الجماعة على ممارسة أوجه النشاط المتعددة وفى ذات الوقت عليه أن يصون الجماعة من الحماس الزائد عن الحد والذى قد يفرق امكانيات وطاقات الاعضاء .

### ٣- مرحلة التضج :

وتتميز الجماعة فى هذه المرحلة بالاستقرار حيث يرتفع نسبة حضور الاعضاء لاجتماعات الجماعة كما تصل الجماعة الى الحجم الامثل الذى يمكنها من تحقيق اغراضها ، كما تزداد علاقة الجماعة بغيرها من الجماعات الاخرى وكذلك تزداد درجة جاذبية الجماعة لعضائها تعدد البرامج والأنشطة بالاسلوب الذى يسمح باشباع احتياجات كافة أعضاء الجماعة .

ويجب على الاخصائى هنا أن يعدل من الدور الذى كان يقوم به فى المرحلة السابقة ، حيث يقلل من تدخله ويترك الفرصة للاعضاء ليتحملوا العبء الاكبر فى عملية المساعدة . نظراً للخبرة التى اكتسبوها من الحياة الجماعية فيترك لهم الفرصة فى تعديل الاهداف وأساليب تحقيقها وكذلك تقويم نشاطهم . وعلى الاخصائى هنا مساعدة الجماعة على الاستفادة من امكانيات وموارد المؤسسة والمجتمع المحلى .

### ٤- مرحلة ما بعد التضج :

وفى هذه المرحلة يفتر حماس الاعضاء ، فتقل نسبة حضورهم ويغيب البعض فى الانسحاب من الجماعة ، ويبدو أن الجماعة أستنفذت اغراضها .

ولكن قد يوجد بعض الاعضاء يدون شعوراً ورغبة بالحاجة الى الاستقرار فى الجماعة والبقاء فيها .

وتعد هذه المرحلة من المراحل الدقيقة والحساسة فى حياة الجماعة وتتطلب من الاختصاصى عناية خاصة ، فيجب عليه الا يغفل أو يتجاهل نكوص الجماعة وتقهرها . وعليه أن يشرح للاعضاء بأن ذلك الحدث هو المسار الطبيعى للجماعة بعد أن حققت أهدافها ، وذلك حتى لا يشعر الاعضاء بالفشل وبالتالى بالاحباط وتهتز ثقتهم بأنفسهم . وعلى الاختصاصى مساعدة الاعضاء الذين يرغبون فى البقاء على تكوين جماعة جديدة أو ينضم بعضهم الى بعض الجماعات الاخرى الموجودة فعلا فى المؤسسة وتشابه اغراضها مع اغراض جماعتهم الاولى .

ثانياً: نموذج مارجريت هارتفورد M. Hartford<sup>(1)</sup>

اهتمت (مارجريت هارتفورد) بدراسة النمو والتغيير فى الجماعات الصغيرة وقامت بتحليل العديد من الدراسات والابحاث فى هذا الصدد بالاضافة الى ملاحظاتها الشخصية من خلال الممارسة المهنية فى الجماعات الصغيرة وقامت بتحليل العديد من الدراسات والابحاث فى مجال العمل مع الجماعات ، وقد استفادت من كل ذلك فى صياغة نموذجاً خاصاً بنمو الجماعة يتكون من خمس مراحل اساسية تعرضها فيما يلى :

#### ١ - مرحلة ما قبل الجماعة Pregroup

وتنقسم هذه المرحلة الاساسية الى ثلاث مراحل فرعية الاولى هى المرحلة الخاصة وفيها تكون الجماعة مجرد فكرة فى ذهن شخص معنوى أو اعتبارى لترشيح بعض الأشخاص للتجمع من أجل تحقيق غرض يهمهم أو لحل مشكلة خاصة بهم . والثانية هى المرحلة العامة وفيها يحاط الآخرون من غير المؤسسين بفكرة الجماعة ويطلب اليهم الحضور الى مكان محدد فى موعد معين لعقد اجتماع للراغبين فى التعرف على تفاصيل الموضوع .

---

(1) Hartford, Group in Social work N Y Columbia Universty Press  
1971, pp, 63-93.



وتؤكد مارجريت على أهمية هذه المرحلة وتأثيرها على عمليتي البت في القبول والتعاقد الذي سيتم مستقبلا بين الاعضاء والجماعة ومن ثم على مناخ واشكال الجماعة فيما بعد .

أما الثالثة فهي مرحلة التجمع وفيها يتقابل الاعضاء الراغبون في الانضمام للجماعة للتعبير وجها لوجه عما يدور في اذهانهم وتوقعاتهم بالنسبة لبعضهم البعض ، وأيضاً بالنسبة للجماعة والمؤسسة . ويكون هذا التجمع أقرب للجشد منه للجماعة .

وعلى الاخصائي أن يكون واعيا بخصائص هذه المرحلة ، ويسر على الأعضاء التحرك في اتجاه ، مرحلة التكوين بأن يستثمر معرفته بالاعضاء المؤسسين ويخلق مزيدا من الاتصالات والتنبيه الى الموضوعات التي يمكن أن تحظى باهتمام جماعي ، كما يستخدم بعض الوسائل التي توجد فرص التعارف بين الأفراد ، ويوضح الغرض الذي تم عقد الاجتماع من أجله ، كما يساعد الافراد على الاشتراك في أى اعمال بسيطة أو برامج كالمناقشات التي تزيد من احتكاك الناس وتعارف بعضهم ببعض .

## ٢- مرحلة تكوين الجماعة Group Formation

وفي هذه المرحلة تتبلور الاهداف الخاصة بالجماعة ، ويبدأ الاعضاء في بناء نسق الادوار الذي يتضمن توقعات الاعضاء للسلوك . ومن هنا تبدأ نظرة الاعضاء الى الجماعة كوحدة قائمة بذاتها .

ويجب على الاخصائي هنا مساعدة الاعضاء على فهم انفسهم وأدوارهم ومناقشة توقعات الاعضاء من الجماعة وامكانية تحقيقها ، وكذلك يسعى الى دعم العلاقة بين الاعضاء بعضهم البعض وبين الاخصائي .

## ٣- مرحلة مزج التكامل واللاتكامل والصراع واعادة التكامل أو إعادة التنظيم Integration , Disintegration and Confliet . Beintegration or Reorganisation

وفي هذه المرحلة قد تظهر رغبة الاعضاء نحو التكامل والتماسك أو ربما



يحدث العكس فتظهر الصراعات واللاتكامل بين الاعضاء والذي قد يؤدي الى نهاية سريعة للحياة الجماعية

ويتوقف ذلك على الجوانب الشخصية للاعضاء ، فبعضهم قد يعجب بالجماعة واهدافها وأعمالها وأعضائها ، والبعض الآخر يرى عكس ذلك ، وتستنفذ هذه المرحلة الكثير من وقت الجماعة الذي تحاول فيه أرساء قواعد العمل فيها أو تحديد الادوار لبعض أعضائها أو إعادة تحديد أهدافها .

وعلى الاخصائى فى هذه المرحلة مساعدة اعضاء الجماعة على فهم طبيعة الصراع داخل الجماعة والعمل على مواجهته ، ومساعدتهم على اداء بعض المهام البسيطة بنجاح حتى يشعرون بالانجاز ويتحقق بذلك قدر من التكامل فى الجماعة فى فترات متتالية ، وقد يظهر ذلك عند فقدان الجماعة لبعض أعضائها ، وانضمام اعضاء جدد لها ، أو عندما تتعرض الجماعة لازمة من ازمات الحياة الجماعية أو عند فشل الجماعة فى بعض مهامها أو غير ذلك .

#### ٤- مرحلة اداء الجماعة لوظائفها واستمرار بقائها

##### Group Functioning and Maintenance

وفى هذه المرحلة يتضح استمرار الجماعة واقبال الاعضاء على المشاركة الحياة الجماعية والعمل على انجاز الاهداف ، كما يتضح فى هذه المرحلة ، ثقافة الجماعة من حيث الشكل ، واسلوب العمل داخليا ومعايير السلوك كما تتضح معالم التنظيم الجيد وتظهر صيغة الجمع فى احاديث الاعضاء فيستخدمون كلمة (نحن) أكثر من كلمة (أنا) .

كما تصبح الجماعة فى هذه المرحلة قادرة على حسم الخلافات الشخصية والصراع بين الاعضاء وتميل الى تقييم الاستقرار والتكامل للحياة الجماعية .

ويجب على الاخصائى هنا مساعدة اعضاء الجماعة على اداء أدوارهم خاصة القيادات لأن ذلك سوف يخفف العبء عنه ويرفع مستوى اداء الجماعة فى سبيل مصلحتها الذاتية .

## ٥- مرحلة انتهاء الجماعة Termination

وتنقسم هذه المرحلة الى ثلاثة مراحل تتمثل الأولى فى الاعداد النهائية الفعلية لحياة الجماعة والثانية وفيها تكون الجماعة على وشك النهاية وتتضمن التخطيط للانتهاء وحصر وتقويم منجزات الاعضاء والجماعة ومساعدة الاعضاء على تقبل عملية الانفصال عن الجماعة ، أما المرحلة الفرعية الثالثة فتتمثل فى الانتهاء الفعلى وذلك فى الاجتماع الاخير للجماعة . وقد تتضمن بعض المراسم أو إقامة حفل خاص لذلك وعلى الاخصائى ان يساعد الاعضاء على الشعور بالامن من خلال توضيح بعض الخدمات الاخرى التى يمكن ان يحصلوا عليها .

ثالثاً : نموذج د. عبد الحميد عبد المحسن (١)

ويعتمد هذا النموذج على تحديد معنى نمو الجماعة على أنه ذلك التقدم الذى يطرأ على الجوانب البنائية والوظيفية للجماعة . ويتضمن النموذج وصف التغيرات بطريقة معيارية يمكن قياسها من خلال مقياس نمو الجماعة الذى يقترحه الباحث من هذه الدراسة .

ويتضمن النموذج ثلاث مراحل اساسية نوضحها على الوجه التالى :

أولاً : مرحلة البدايات والتكوين :

وتتيمز هذه المرحلة بالتخطيط ، التنظيم ، والتمهيد لتكوين الجماعة ويمكن وصف سمات هذه المرحلة فيما يلى :

١- عدم وضوح اهداف الجماعة .

٢- عدم وضوح نظام الاعمال داخل الجماعة ،، وتكون الاتصالات محدودة وعشوائية .

٣- ضعف التنظيم داخل الجماعة .

٤- ضعف العلاقات والروابط بين اعضاء الجماعة .

٥- محاولات الاعضاء فى تبوأ مكانات عالية داخل الجماعة .

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن ، مرجع سابق ، ص ١٦٢ : ١٦٧ .

- ٦- ظهور بعض صور وانماط المقاومة من جانب الاعضاء .
  - ٧- محاولات الاعضاء لتنشيط عملية التفاعل
  - ٨- انخفاض مستوى شعور الاعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .
  - ٩- ظهور بعض المحالات من جانب بعض الاعضاء للسيطرة على بقية اعضاء الجماعة .
  - ١٠- قد يظهر بعض الاعضاء قدرتهم على القيادة فى المواقف المختلفة التى تمر بها الجماعة .
  - ١١- قد يظهر الاعضاء اتجاها اتكاليا على اخصائى الجماعة .
  - ١٢- عدم مشاركة الاعضاء فى اتخاذ القرارات الخاصة بالجماعة .
  - ١٣- عدم وضوح الامكانيات والموارد التى يمكن الاستفادة منها لتحقيق الاغراض الخاصة والعامة .
- ويمكن أن نحدد اطار عمل الاخصائى فى هذه المرحلة فيما يلى :
- ١- مساعدة الاعضاء داخل الجماعة على توطيد علاقاتهم بعضهم البعض وكذلك توطيد علاقته بجميع اعضاء الجماعة .
  - ٢- مساعدة اعضاء الجماعة على بلورة وصياغة الاغراض الخاصة بالجماعة .
  - ٣- مساعدة الاعضاء على تحقيق البناء الاجتماعى المناسب للجماعة .
  - ٤- الاهتمام بتنشيط عملية التفاعل داخل الجماعة وذلك من خلال تشجيع اجراءات العمل الجماعية التى تضمن اتم قدر من المشاركة لكل الاعضاء .
  - ٥- مساعدة الجماعة على تحقيق اقصى استفادة من الموارد المتاحة .
  - ٦- مساعدة الاعضاء على الشعور بالانتماء والولاء لجماعة .

## ثانيا: مرحلة التنظيم والانجاز:

وتتميز تلك المرحلة باستقرار التنظيم ، قوة العلاقات ، وتبدأ الجماعة بالاهتمام بالانجاز وحل المشكلا ، النضج، والاستمرارية ويمكن أن نحدد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلي :

- ١- وضوح الاغراض واستقرارها .
- ٢- تصبح الجماعة على درجة كبيرة من التماسك .
- ٣- وضوح واستقرار البناء الداخلى للجماعة ومقابلة الاحتياجات الاعضاء .
- ٤- تعدد الاتصالات بين الاعضاء وتوجهها نحو تحقيق أغراض الجماعة .
- ٥- زيادة احساس الاعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .
- ٦- زيادة قدرة الجماعة على الاعتماد على نفسها، خاصة فى مواجهة المشكلات التى تعترض تقدمها وفى وضع الحدود لسلوك اعضائها .
- ٧- توزيع القيادة داخل الجماعة على أكبر عدد ممكن من الاعضاء .
- ٨- زيادة اهتمام الاعضاء بالعملية الجماعية .
- ٩- تدعيم علاقة الجماعة بالجماعات الاخرى .
- ١٠- زيادة فعالية ومشاركة الاعضاء فى صنع القرارات الخاصة بالجماعة .
- ١١- شعور الاعضاء بالثقة والحرية داخل الجماعة .
- ١٢- زيادة قدرة الاعضاء على استثمار الموارد المتاحة بما يحقق اغراض الجماعة .
- ١٤- اعتماد الجماعة على أوجه النشاط التى تتيح اكتساب الخبرات التقدمية .
- ١٥- تحرك الجماعة نحو انجاز الاغراض .

ويمكن أن نحدد اطار عمل الاختصاصى فى هذه المرحلة فيما يلى :

- ١- يجب أن يركز الاختصاصى مساعدته للاعضاء الجماعة لدعم ابنية الجماعة المختلفة بالاسلوب الذى يمكنها من تحقيق الاغراض .

٢- يقلل الاختصاصي قدر الامكان من تدخله المهني وتتيح الفرصة لتفاعل الاعضاء واستثمار قدراتهم وامكانياتهم في انجاز الاهداف

٣- تشجيع ومساندة قيادات الجماعة لاداء ادوارهم بنجاح وكفاءة .

٤- مساعدة الجماعة على التوسع والامتداد بأنشطتها خارج حدود المؤسسة .

٥- مساعدة الجماعة على تقويم مجهوداتها بالنسبة لانجاز الاهداف .

ثالثاً : مرحلة الانتهاء :

وتتميز تلك المرحلة بشعور الجماعة بالانتهاء من الاهداف ، الشعور بعدم الحاجة الى الاستمرار في الجماعة ، ويمكن تحديد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلي :

١- تضائل نسبة حضور الاعضاء لاجتماعات الجماعة .

٢- قلة الاتصالات بين اعضاء الجماعة .

٣- فقد قيادات الجماعة لقوتها وتأثيرها على بقية الاعضاء .

٤- رغبة بعض الاعضاء في ترك الجماعة والانضمام الى جماعات اخرى .

٥- انخفاض الروح المعنوية لاعضاء الجماعة .

٦- يصاب بناء الجماعة بالخلل وعدم القدرة على الاستمرارية .

ويمكن أن نحدد الاطار العام الاختصاصي في هذه المرحلة فيما يلي :

١- مساعدة الاعضاء على الاحساس بما تم انجازه من اعمال .

٢- مساعدة الأعضاء الذين يرغبون في ترك الجماعة والانضمام الى جماعات أخرى.

٣- مساعدة الأعضاء الذين يرغبون في البقاء على صياغة أهداف جديدة، أو تعديل الأهداف الحالية.

٤- يجب على الاختصاصي أن يشرح للأعضاء التقدم والتطور الذي طرأ على الجماعة .



وبشكل عام على أخصائي الجماعة أن يدرك بعض النقاط الهامة والتي تساعد على أداء دوره مع الجماعة في مراحل نموها المختلفة.

١- لا توجد حدود قاطعة بين المراحل بعضها والبعض الآخر حيث يتم الانتقال بطريقة تدريجية لا تخلو من تداخل الخصائص وأن عملية التقسيم تلك عملية يراد بها الدراسة والتحليل .

٢- أن مدة بقاء أى جماعة فى أى مرحلة تختلف من جماعة لأخرى حيث يرجع ذلك الى خصائص الاعضاء المكونين للجماعة والى خصائص الجماعة كوحدة وطبيعة التفاعلات والعلاقات التى تربط بين الاعضاء بعضهم وبعض وبينهم وبين الأخصائى .

٣- ليس شرطاً أن يبدأ الأخصائى عمله مع الجماعة من المرحلة الأولى حيث يمكن أن يبدأ عمله مع الجماعة من حيث هى وقد تكون متقدمة فى مرحلة نموها .

٤- ليس شرطاً أن يكون هناك تلازم بين العمر الزمنى للجماعة ومرحلة نموهم فقد يكون العمر الزمنى قليل ومرحلة النمو متقدمة كما قد يكون العمر الزمنى طويلاً ومرحلة النمو مازالت فى البدايات وقد يرجع ذلك الى خصائص الاعضاء ومناسبة هدف الجماعة ووضوح ومهارة الأخصائى ... الخ .

٥- على الأخصائى تقبل مرحلة الانهيار أو التفكك بشكل طبيعى على اعتبار انها مرحلة متوقعة دون أن يرجع ذلك الى فشله أو فشل الجماعة حتى لا يخلق صراعات بين الأعضاء .

٦- يجب على الأخصائى أن يقوم بالدراسة المستمرة للجماعة ليتسنى له دراسة الخصائص والظواهر التى تشير الى تحول الجماعة من مرحلة النمو إلى أخرى لأن ذلك يستتبعه تحول فى طبيعة دوره مع الجماعة حيث يمكن الإشارة الى العلاقة بين دور الأخصائى الاجتماعى ومرحلة النمو فى الشكل التالى :



## مشكلات الجماعات :

تكون الجماعة من أفراد مختلفى القدرات والصفات والخصائص ، ومن اجل العمل لتحقيق اهداف الفرد والجماعة يتكون بناء الجماعة وتتحدد انماط الاتصال وعمليات التفاعل الاجتماعى وتتضح قوة تأثير العلاقات الاجتماعية .. الخ . ومن الطبيعى أن تواجه الجماعة اثناء الحياة الاجتماعية بعض الصعوبات والمشكلات التى تعترضها وقد تستطيع الجماعة بجهودها التغلب عليها والتوافق معها وقد تعجز احيانا عن مواجهة تلك المواقف مما يتطلب جهود اخصائى الجماعة للمساعدة لذا فالتنا ستناول هذا الموضوع على الوجه الآتى :

١- الاسباب التى تؤدى الى ظهور المشكلات فى الجماعة .

٢- أنواع مشكلات الجماعة .

٣- معالجة بعض مشكلات الجماعة .

تحليل لدور كل من الفرد والجماعة فى حل المشكلات .

أولاً : الاسباب التى تؤدى الى ظهور المشكلات فى الجماعة<sup>(١)</sup> :

### ١- القيادة المتسلطة

إذا لم تتوفر للجماعة القيادة الصالحة فإن الجماعة قد تتعثر بعض الشئ لأن القائد يساعد الجماعة فى تشخيص المشكلة واستعراض البدائل وتقييم الحلول هذا ومن جانب آخر إذا كانت المهارة لدى القائد محدودة فإن الجماعة ستفشل فى تحقيق اهدافها ، كما أن تسلط القائد واتخاذ قرارات منفردة بعيداً عن الجماعة قد يؤدى الى فشل الجماعة وظهور المشكلات فيها .

### ٢- شيوع المسؤولية :

فى بعض الاحيان تؤدى المشاركة الى شيوع المسؤولية والى صعوبة تحديد من يستحق الثناء ومن يستحق اللوم فالقرار الذى يتخذ فى اطار الجماعة كثيراً ما يحوى

---

(١) السيد عد الحميد عطية ، طريقة العمل مع الجماعات ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٩٠ ، ص

درجة عالية من المجازفة والمخاطرة نتيجة شيوع المسؤولية .

### ٣- السرعة فى اتخاذ القرار

ففى مواقف الازمات والطوارئ قد لا يتاح للجماعة فرصة اتخاذ قرار صائب يتعلق بمصيرها ففى هذه الظروف يكون عامل الزمن ملحا وتكون السرعة من العوامل التى تؤدى الى حدوث مشكلات فى الجماعة .

### ٤- عدم رغبة الاعضاء للمشاركة فى أنشطة الجماعة :

فمن العوامل التى تضعف رغبة الاعضاء للمشاركة فى نشاط الجماعة وجود عناصر الكراهية وعدم اقتناع الاعضاء باهداف الجماعة وعدم استعدادهم لتحمل المسؤولية .

### ٥- عدم وجود اعمال جماعية يشترك فيها الاعضاء

تساعد الاعمال الجماعية الجماعة على ايجاد انواع من العلاقات وُدى الى التعاون بين اعضاء الجماعة وغياب هذه الاعمال يؤدى الى وجود مشكلة الصراع والنزاع فى الجماعة حيث أن العمل الجماعى يؤدى الى تحقيق الاهداف بطريقة جماعية ويؤدى ذلك الى شعور الاعضاء بالسعادة المشتركة .

### ٦- عدم اشباع الحاجات الفردية والجماعية

من العوامل التى تساعد على بقاء الجماعة واستقرارها وتماسكها هى ان تساعد الجماعة الافراد على اشباع حاجات افرادها فإذا كانت الجماعة لا يمكنها ان تشبع حاجات افرادها فأنها سوف تواجه عدد من المشكلات تؤدى الى التفكك .

### ٧- عدم ملائمة التنظيم لاعمال الجماعة

تحتاج الجماعة الى نوع من التنظيم لتقوم باعمالها من خلالها ولكن المغالاة فى التنظيم أو عياب هذا التنظيم يؤدى الى وجود مشكلات بالجماعة .

ويرى د. محمد شمس الدين أحمد أن تلك الاسباب تتمثل فيما يلى<sup>(١)</sup> :

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق ، ص ١٢٢ : ١٢٤ .

- ١- اسباب تتعلق بالفرد .
- ٢- عدم المبادرة الى علاج المشكلات الصغيرة .
- ٣- التنظيم الخطأ أو المغالاة في التنظيم .
- ٤- عدم وضوح اغراض الجماعة .
- ٥- زيادة حجم الجماعة .
- ٦- قيام الجماعة بأعمالها بسرعة زائدة .
- ٧- كثرة العمل والاجهاد .
- ٨- سوء توزيع العمل على الاشخاص .
- ٩- عدم الامانة في تقويم اعمال الجماعة .
- ١٠- عدم اشراك الجماعة في حل مشكلاتها .
- ١١- عدم فهم الاعضاء لقانون ولائحة الجماعة .

### ثانياً : أنواع مشكلات الجماعة

حيث تواجه الجماعة بعض المشكلات الفردية الخاصة باعضائها أو مشكلات جماعية تتعلق بقيام الجماعة بوظائفها كما يمكن أن تواجه مشكلات بينها وبين الجماعات الاخرى في المؤسسات ، وفيما يلي عرض لتلك الانواع :

#### ١- المشكلات الفردية :

نظراً لاختلاف اعضاء الجماعة فيما بينهم وبين بعض فلا نتوقع أن يكون كل اعضاء الجماعة على نفس الدرجة من النضج والايثار في التعامل وتقدير المسؤولية حيث يمكن نجد بعض الاعضاء يحاولون فرض رغباتهم الشخصية على الجماعة وافساد روح التعاون بين الاعضاء وتثبيط العزيمة بينهم أو السخرية من نشاطهم والتقليل من جهودهم أو السلبية واللامبالاة وعدم تحمل المسؤولية أو التدخل فيما لا يعنيههم وكثرة الشكوى والنقد . فإن وجود مثل تلك النماذج يعوق الجماعة عن تحقيق اهدافها ويؤثر على الروح المعنوية لها وعلى تماسكها كما

يلقى العبء الذى يجب أن يكون موزعاً على كل الاعضاء على كاهل بعض الاعضاء فقط مما يؤثر على حسن الاداء أو يشعر الاعضاء بالارهاق والملل .. لذا يجب على اخصائى الجماعة دراسة تلك الانماط السلوكية وأسبابها ومحاولة مساعدة هؤلاء الاعضاء أو تحويلهم إذا لزم الامر ذلك .

## ٢- المشكلات الوظيفية<sup>(١)</sup>

والمقصود بها المشكلات التى تتعلق بقيام الجماعة بوظائفها كجماعة تعمل على تحقيق اهدافها ويمكن تلخيص المشكلات الوظيفية للجماعة فى الآتى :

### أ- عدم فهم اهداف واغراض الجماعة

أن أكبر مشكلة تعترض الجماعة وتقف حجر عثر أمام تماسكها والاحتفاظ بروح معنوية عالية بين أفرادها ووضع برنامج شامل يحقق حاجاتهم ورغباتهم هو عدم فهم الاعضاء وكذلك الاخصائى لاهداف وأغراض الجماعة بوضوح .

### ب- عدم تنمية صفات القيادة بين أعضاء الجماعة

يجب على اخصائى الجماعة ان يعمل جهد استطاعته فى أن ينمى صفات القيادة بين الاعضاء والاستفادة من ذلك استفادة ايجابية فلا يقوم اعضاء معينون بالاعمال الخاصة بالجماعة دائماً . بل يجب أن تتاح الفرصة لجميع الاعضاء لاداء هذه الاعمال بالتناوب على قدر المستطاع وأن يدرب كل شخص فى الجماعة على تحمل المسئولية والقيام بالعمل الذى يؤكل اليه فى حدود طاقته ومساعدة الاخصائى له .

### ج- وجود العشيرات فى الجماعة

أن وجود العشيرات فى الجماعة كبيرة غالباً ما يكون سبباً فى تفكك الجماعة والقضاء على تماسكها خاصة اذا ما أرادت العشيرة أن تقوم بتأديه اعمال الجماعة دون السماح لبقية اعضائها بالاشتراك فى ذلك أو أن تعمل العشيرة على تحقيق اغراضها الذاتية بعض النظر عن برامج الجماعة الموضوعه لصالح بقية الاعضاء والجماعة . وعلى كل فإن وجود العشيرات فى الجماعة ذات الحجم الكبير كثيراً



ما يكون سببا في خلق المشكلات والمتاعب التي تعوق الاعضاء والجماعات على النمو والتقدم .

#### د- وجود المنازعات في الجماعة

أن المنازعات داخل الجماعة دائماً ما تعوقها عن التقدم وتحقيق اهدافها خاصة اذا ما استفحل امرها فهي قد تكون احيانا السبب في انقسام الجماعة الى احزاب تعكر صفوة الحياة الاجتماعية وتعمل على تفكيكها لذلك يجب معالجة الخلافات والمنازعات التي تظهر في الجماعة في مراحلها الأولى لكي لا تحتاج الى الوقت الطويل والمجهود الكبير من اخصائي الجماعة كي يعمل على فضها وازالة اسبابها .

#### هـ- مشكلات الروتين والتنظيم

ان تعقد الروتين والتنظيم الزائد عن الحد في الجماعة يسببان الكثير من المتاعب التي تعوق الاعضاء وخاصة القادة منهم عن سرعة البت في الامور واخذ القرارات وتوزيع المسئوليات والاستمتاع ببرامج الجماعة فالتنظيم الوظيفي الزائد عن الحد الذي يشمل اللجان المتعددة وكثرة القواعد والتعليمات يستنفذ الوقت الطويل من القادة والاعضاء والذي كان من الصالح استخدامه في وضع ومناقشة وتنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بالجماعة .

#### ٣- المشكلات التي تقوم بين الجماعات

تتواجد في المؤسسة العديد من الجماعات ويتطلب الامر قدرا كبيرا من التعاون بينهم لاستخدام امكانيات المؤسسة المتاحة والمشاركة في بعض الانشطة على مستوى المؤسسة الا انه قد يكون احيانا لون من التنافس بين تلك الجماعات يشتد الى درجة تحوله الى صراع تسعى من خلاله كل جماعة للاحاق الضرر بالجماعة الاخرى حتى لا تتفوق عليها وقد يزيد انتماء الاعضاء لجماعاتهم للدرجة التي تجعلهم يتعاملون بتعال على الجماعات الاخرى ورفض التعاون معها مما يخلق مشكلات بين الجماعات

### ثالثاً : معالجة مشكلات الجماعة .

سوف نحاول تناول بعض المشكلات التي تواجه الجماعة ، وتحليلها حتى يتضح كيف يمكن علاجها .

#### ١ - كبر حجم الجماعة :

إن تناسب حجم الجماعة يساعد على توفير قدر من التفاعل والعلاقات بين أعضاء الجماعة ووجود عدد كاف من أعضاء يحقق المبادأة بالاقتراح أو بالفكرة إلا أن هذا العدد يجب ألا يزيد إلى الحد الذي يتعذر معه الاتصال الحر بين الأفكار ويتراوح الحجم المناسب من ٦ : ١٠ أعضاء .

والحجم الأمثل للجماعة هو الذي يجد فيه كل عضو الفرصة للمساهمة بأقصى قدره له في حل المشكلة التي يواجهها وقد تؤدي زيادة حجم الجماعة في حدود معينة إلى الإقلال من تأثيرات العادات الخطأ التي قد يكون لها أثرها في الجماعات الأصغر وذلك عن طريق تعريض الفرد لأفكار واقتراحات متنوعة إلا أنه في الجماعات الكبيرة قد تعطل حرية الاتصال لأن بعض الأفراد المسيطرين ينزعونه إلى احتكار الموقف ومن ناحية أخرى يمكن في الجماعات الصغيرة إلى حد معقول الاستفادة من قدرات كل عضو أو من قدرات معظم الأعضاء<sup>(١)</sup>

وقد يترتب على كبر حجم الجماعة انقسامها إلى جماعات فرعية قد تتحول إلى جماعات متصارعة نتيجة لعدم اتاحة الفرصة لوجود فرص متساوية أمام الأعضاء للمناقشة والمشاركة في حياة الجماعة أو شعور الأعضاء بعدم تقدم الجماعة وهنا يجب على إخصائي الجماعة الحرص منذ بداية تكوين الجماعة على أن يكون حجمها مناسباً أما إذا كانت هناك اعتبارات خارجة عن إرادته ولا تسمح بذلك مثل إمكانيات المؤسسة ومراقبتها التي لا تسمح بتكوين جماعات صغيرة فإن عليه أن يهتم بدراسة الجماعة والعمل على تقديم البرامج والأنشطة الملائمة لها وأن يكون التنظيم الوظيفي مناسباً للحجم بشكل يسمح بقدر أكبر من

(١) لويس كامل مليكة ، مرجع سابق ، ص ١٤٨

مشاركة الاعضاء فى تحمل المسئولية والعمل على تنفيذ برامج تساعد على التعاون بين اعضاء الجماعة وادماج الجماعات الفرعية فيها ومحاولة التغلب على أى صراعات يمكن أن تنشأ بين الاعضاء ، وعموماً يمكن حصر بعض القواعد التى تساعد على حسن التصرف فى مواقف المنازعات والاختلافات فى الجماعة بشكل عام ، ويمكن تلخيصها فى الآتى (١) :

- أ- يجب على الاختصاصى أن يذكر موضوع الخلاف بصراحة للجماعة .
- ب- أن يركز اهتمامه بالمشكلة وليس بالأشخاص .
- ج- أن يهتم بالبحث عن الاسباب الحقيقية للخلاف . والبحث ايضاً عن النقط البسيطة التى يتفق عليها الطرفان لانها اصلح مادة يمكن استخدامها للتوفيق بين وجهات النظر .
- د- عدم التحيز لاي فريق .
- هـ- الا بكثير من الحديث عن المشكلة أو النقطة المشار حولها الخلاف اذا ما وصلت الجماعة الى حل لها .

## ٢- تركيز العمل لبعض الاعضاء فقط

كثيراً ما نجد فى أى جماعة بعض الاعضاء اكثر تحمسا لنشاط الجماعة عن غيرهم وقد يرجع ذلك الى خبرتهم أو مهاراتهم أو يكون ذلك راجعاً الى رغبة شديدة فى اثبات الذات أو حماس كبير ... الخ . وقد يجد اختصاصى الجماعة راحة فى ذلك حيث أن اعمال الجماعة تنجز بدون قيامه بمجهود كبير لتوزيع المسئولية أو تعليم الاعضاء الجدد ... الخ . الا أن هذا الاتجاه يخلق مشكلة فى الجماعة تتمثل فى حرمان معظم الاعضاء من فرص التدريب والخبرة كما قد يؤدى ذلك الى النمطية والتكرار فى اداء العمل من خلال البعض فقط وقد يؤدى ذلك ايضا الى شعور الاعضاء بالاهمال واحساس الاقلية بالتمييز مما يؤثر على جو الجماعة وتماسكها .

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق ، ص ١٢٧

ومن العوامل التي تشجع استمرار تلك الظاهرة وجود مظاهر الانكالية والسلبية وعدم تحمل المسؤولية عن بعض الاعضاء مما يجعلهم يستسلمون لقيام غيرهم بما ينبغي أن يقوموا به جميعا . وإذا ظهرت هذه المشكلة على الاخصائي ان يتنبه الى خطورتها ويحاول التغلب عليها وذلك بالتعرف على :

- ١- اسباب المشكلة ومدى شعور الاعضاء بها .
- ٢- تقييم طبيعة دوره كأخصائي مع الجماعة .
- ٣- العمل على ايجاد اعمال ومسؤوليات جديدة تتطلب قدر أكبر من مساهمة الاعضاء في نشاط الجماعة .

وفيما يتعلق بكيفية تناول الجماعة لمشكلاتها بغية الوصول الى اتخاذ القرار المناسب ودور كل من الفرد والجماعة في ذلك فقد قام كيللى وشبه بدراسة مفصلة للمقارنة بين الجماعة والفرد في حل المشكلات وتوصلا الى نتائج تلخص اهمها فيما يلي<sup>(١)</sup> :

- ١- يتوقف تفوق الجماعة أو الفرد على نوع المشكلة وهناك ثلاثة نماذج في هذا المجال :

أ- يكون الاداء الجماعي في مستوى اكثر الاعضاء كفاءة وبخاصة في المشكلات البسيطة التي لا تتطلب خطوات معقدة لحلها .

ب- يكون الاداء الجماعي اعلى من مستوى اكثر الاعضاء كفاءة وذلك في المشكلات التي تتكون من اجزاء أو خطوات متعددة فيزداد احتمال أن يستطيع عضو حل جزء منها وأن يستطيع عضو آخر حل آخر وهكذا بينما لا يستطيع واحد منهم بمفرده حل المشكلة كلها .

ج- يكون الاداء الجماعي أقل من مستوى اداء أكفأ الاعضاء وذلك في المشكلات التي تتطلب استخدام الاعضاء لاستراتيجية مشتركة وحتى لا

---

(١) لويس كاميل مليكة ، مرجع سابق ، ص ص ١٤٥ ١٤٨

يؤدي عمل فرد الى اعاقه الآخرين ولذلك تتفوق الجماعة المنظمة  
مركزيا والتي يكون لها قاده يسهل تمييزهم .

٢- يعتمد تفوق الجماعة على الفرد ايضا على درجة صعوبة المشكلة بالنسبة  
لقدرات اعضائها حيث ان الجماعة تتفوق في مواجهة المشكلات المعتدلة  
الصعوبة .

٣- قد يدفع العضو كثير الكلام فى الجماعة الى اتفاقها على الحل الصحيح  
الوحيد اذا كان يعرف هذا الحل ولكنه قد يدفعها ايضا الى الخطأ وتكون تلك  
الطريقة اكثر فعالية فى الجماعات التى تسود الود والحب بين افرادها .

٤- قد تكون الجماعة ابطأ من الافراد فى سرعة اتمام العمل الا أنه يجب الاخذ  
فى الاعتبار نوعية العمل المنجز ومستواه وقد يكون للزمن الاطول الذى  
تستغرقه الجماعة فى الوصول الى قرار نتيجة هامة بالنسبة لدقة القرار تستحق  
استثمار الوقت فالجماعة قد تكون خطوتها بطيئة ولكنها خطوه واثقة .

٥- قد يتفوق الافراد على الجماعات فى الاعمال التى تتطلب تنسيقا أو الأعمال  
التي تتطلب لياقه يدوية ومن النتائج الهامة التى قد تفسر بعض اسباب تخلف  
الجماعة عن الفرد فى مواقف معينة هو أن الجماعة تحتاج الى تنظيم والى  
الوقت اللازم لتحقيق هذا التنظيم ولعل ذلك يفسر بطء الجماعة وعدم  
تناسقها الا أنه من الممكن تدريب الجماعات على العمل الجماعى وتشير  
التجارب الى أنها بعد التدريب يتحسن ادائها بقدر كبير .

٦- المخاطرة : حث قام ستونر بسلسلة من التجارب استخدم فيها ١٢ موقفا من  
مواقف مآزق الحياة والتي يتعين فيها الاختيار بين حلين احدهما يمثل  
مخاطرة ومزايا فى نفس الوقت مثل الاختيار بين عمل مضمون ولكن مرتبه  
قليل وعمل غير مضمون ومرتبته اعلى بكثير وكان يبدأ بسؤال كل فرد على  
حده أن يحدد مستوى المخاطرة الذى يمكن تقبله فى كل موقف ثم قام  
بتكوين جماعات صغيرة وطُلب منها مناقشة كل موقف والتوصل الى



اجماع وقد وجد أن الجماعات كانت دائماً تتوصل الى اتفاق على مستوى من المخاطرة أعلى بكثير من المستوى المقبول من العضو قبل المناقشة وقد أطلق على هذه الظاهرة مصطلح التحول المخاطر ، وتوضح التجارب أن هذا التحول هو نتيجة للمناقشة الصوتية وليس نتيجة لطلب الاجماع ، وقد قدمت تفسيرات مختلفة لهذه الظاهرة منها مثلاً المشاركة في المسؤولية عن مخاطر القرار .



## الباب الثالث

### اخصائى الجماعة

١- صفات الاخصائى الاجتماعى

- خصائص السلوك المهنى

٢- دور الاخصائى مع الجماعة

٣- العوامل التى تؤثر فى دور الاخصائى

- التغيرات التى تطرأ على الاخصائى

- الاساس المهارى للخدمة الاجتماعية

- المهارة فى الخدمة الاجتماعية

- المهارات الاساسية للممارسة

- مهارات يجب أن يكتسبها الاخصائى

## أخصائي طريقة العمل مع الجماعات:

الاخصائي هو ممثل المؤسسة وهو ذلك الشخص المهني الذي أعد نظريا وعمليا لممارسة طريقة العمل مع الجماعات في مجالات الرعاية الاجتماعية.

ويستفيد الاخصائي الاجتماعي من الاستخدام الواعي لعلاقته مع الجماعة ومعرفة بالبرنامج كأداة وفهمه للفرد وتفاعل الجماعة وإدراكه لمسؤوليته عن الافراد والجماعات التي يعمل معها والقيم الاجتماعية التي يمثلها.

وتعد الطريقة التي يعمل بها هي الصفة المميزة لخدمة الجماعة، وبدراسة ما يفعله الاخصائي باعتباره الشخص المميز من قبل المؤسسة كممثل لها نجد أن ما يفعله وما يؤديه هو دور المساعد للجماعة في تنفيذ برامجها حيث يقدم المعونة والتوجيه للجماعة، ولا يستطيع ان يقول ان عمله هو قيادة الجماعة لأنه مسئول عن اعداد القيادات من اعضاء الجماعة ومساعدتهم لدفع تفاعلهم مع الجماعة نحو تحقيق اهداف الجماعة، لذا فمن المهم أن نتعرف على الصفات التي يجب توافرها في الاخصائي وطبيعة دوره والعوامل التي تؤثر على هذا الدور والمهارات التي يجب ان يمارسها لمساعدة الجماعة على النمو.

### الصفات الاساسية التي يجب ان تتوفر في الاخصائي الاجتماعي:

قبل ان نستعرض تلك الصفات والتي سنعرضها من منطلق تقسيمها وفق خصائص الشخصية أو جوانبها المختلفة فلا بد لنا أن ندرك بعض الاسس في هذا الشأن:

١- أنه ليس شرطاً تواجد كل تلك الصفات في الاخصائي الاجتماعي حيث ان انتفاء صفة من هذه الصفات لا تستطيع ان تقول انه يصبح غير صالح لممارسة المهنة ولكن بقدر الامكان يفضل توافر كل تلك الصفات.

٢- ان وجود تلك الصفات في الاخصائيين الاجتماعيين لا يكون بشكل متماثل تماماً حيث أن وجودها لا ينفي مبدأ الفروق الفردية والاختلاف في الشخصية بين شخص وآخر. فقد تكون إحدى الصفات أكثر وضوحاً عند اخصائي أكثر من غيره.

٣- أن كثير من تلك الصفات لا يتواجد مع الفرد بشكل وراثي ،لكنه يمكن ان يكتسبها الاختصاصي من خلال اعداده المهني ومن خلال الممارسة العلمية للطريقة.

وفيما يلي عرض تلك الصفات:

#### أ- الصفات الجسمية والمظهرية

١- ان يتمتع بالسلامة الجسمية وسلامة الحواس والقوة واللياقة البدنية حتى يستطيع ان يقوم بقراءة الجماعة.

٢- الميل الى الحركة والنشاط وبذل الجهد حيث انه يعمل مع جماعات في مراحل عمرية مختلفة مما قد يتطلب منه متابعتها في برامج النشاط التي تحتاج الى الانطلاق والحيوية والا يكون متكاسلا بطيئا.

٣- الاهتمام بالمظهر اللاتم بحيث يكون قادرا على الظهور دائما بمظهر حسن واختيار ملابس مناسبة لنوعية المواقف وأنشطة الجماعة دون مبالغة في التأنق الذي قد يبعد عنه وبين اعضاء الجماعة.

#### ب- الصفات العقلية والمعرفية:

١- الالمام بالمعارف الاساسية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية والقدرة على الاستفادة منها في المواقف المناسبة.

٢- ان يكون قادرا على متابعة التقدم العلمي والتكنولوجي والاستفادة منه في مجال عمله مع الجماعة.

٣- القدرة على تحليل الذات والآخرين والنقد البناء والتقويم المستمر.

٤- ان يكون له اطارة الفلسفي الخاص والمرتبط الى حد كبير بفلسفة الخدمة الاجتماعية.

٥- القدرة عل يادراك الامكانيات الواقعية للاعضاء والجماعة بحيث لا يدفعها الى برنامج لا يتناسب مع تلك القدرات فينصرفوا عنه أو يشعروا بالاحباط تجاهه .



٦- القدرة على ادارة المناقشة والحوار واستخلاص نقاط وتلخيص وجهات النظر والاقناع.

٧- أن يكون قادرا على التعبير عن نفسه بوضوح وعرض أفكاره بصورة منظمة واقعية وتوجيه الآخرين.

٨- القدرة على نقل خبراته ومهاراته للآخرين فلا يكفى ان يكون قادرا على التعلم بل لابد وان يكون قادرا على التعليم ايضا.

٩- الذكاء ونعنى به القدرة العقلية العامة وكذلك القدرات الخاصة والاستفادة من هذا الذكاء لصالح الجماعة واعضائها.

#### جـ- الصفات الانفعالية والنفسية:

١- النضج والاتزان الانفعالى: حيث لا تثيره مشيرات تافهة والقدرة على تحمل مواقف الاحباط والتأزم وتأجيل اشباع رغباته وعدم إلتذذب الانفعالى.

٢- ان يكون مستوى طموحه فى العمل مع الجماعة ملائما لقدراتها ومرحلة النمو حيث ان هذا التناسب من دلائل الصحة النفسية.

٣- القدرة على الثبات فى المعاملة مع الاعضاء وعدم التحيز لاي اعتبارات شخصية لبعض الاعضاء على حساب البعض الآخر.

٤- ان يكون مدركا لطبيعة دوره المهني ولا يستخدم الجماعة كمتنفس لحاجاته ورغباته الشخصية.

٥- أن يكون مدركا ان نجاح الجماعة يتوقف على عوامل كثيرة بحيث لا ينسب نجاح الجماعة أو فشلها اليه وهو شخصا.

٦- ان يمتاز بالبساطة والمرح وعدم التكلف والتعقيد أو الميل الى الاكتئاب.

٧- القدرة على التجارب مع الاعضاء والاستجابة لحاجاتهم النفسية والعمل على انباعها.

٨- ان تكون لديه اتجاهات ايجابية نحو ممارسة الديمقراطية وحق الفرد فى التعبير عن رأيه واتخاذ القرار الملائم له. دون وجود اتجاهات نحو التسلط والسيطرة وعرض القوة.

٩- معاملة الاعضاء بركة وعطف دون لين أو ضعف ولكن فى اطار تسامح العلاقة المهنية.

#### ✓ د- الصفات الاجتماعية:

١- القدرة على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين وحب العمل معهم وعدم العزلة.

٢- احترام الناس وتقبلهم وتقبل آرائهم بموضوعية.

٣- الميل الى التعاون مع الآخرين فى سبيل انجاز اهداف مشتركة كأن يكون عضوا مهنيا فى فريق العمل على مستوى المؤسسة مثلا.

٤- ان يكون مواطنا صالحا يشعر بالانتماء والولاء للمجتمع وتمسك بثقافته وقادرا على نقلها للاعضاء.

٥- ان يكون قدوة ومثل فى سلوكه امام الاعضاء.

٦- القدرة على التكيف والتوافق مع المواقف المختلفة.

#### ✓ خصائص السلوك المهني لاختصاصي الجماعة<sup>(١)</sup>

عندما يعمل الاختصاصي مع الجماعة فإن نجاح دوره يعتمد اساسا على

خصائص سلوكه المهني مع الجماعة/واهم هذه الخصائص هي:

#### ١- المبادرة والابتكار:

فالجماعة تنتظر من الاختصاصي ان يكون اكثر مباداه بالعمل وان يكون لديه القدرة على الابتكار فى المواقف الاجتماعية فهو اول من تتوقع منه الجماعة أن يبدأ بالسلوك والتصرف، كذلك تتوقع الجماعة منه أن يكون أكثر مثابرة وأقوى احتمالا.

#### ٢- التفاعل الاجتماعى:

فالجماعة تنظر من الاختصاصي ان يكون الاكثر مساهمة فى نشاط الجماعة والاكثر ايجابية لتحريك عملية التفاعل الاجتماعى وان يكون لديه القدرة على

---

(١) السيد عبد الحميد عطية، طريقة العمل مع الجماعة، مرجع سابق، ص ٣٤١.

الوعي الاجتماعي مستخدماً في ذلك الذكاء الاجتماعي. ان تنتظر منه الجماعة ان يكون اكثر ودا وحرارة في استجاباته الانفعالية.

### ٣- التكامل:

يعمل الاختصاصي على تحقيق التكامل الاجتماعي في الجماعة التي يعمل معها إذ يعمل على تخفيف حدة التوتر ويعمل على جمع شمل الجماعة ويخدم مبدأ القيادة الجماعية ويعمل على تدعيمها.

### ٤- التخطيط والنظام والتنظيم:

حيث يقوم بالاشتراك مع أعضاء الجماعة بقدر أكبر من غيره في عملية تخطيط السلوك الاجتماعي وتنظيم هذا السلوك وتنسيقه وتوجيهه وتركيز انتباه الأعضاء على الهدف.

### ٥- الانتاج:

وهنا يقوم الاختصاصي بالسلوك المنتج وتركيز كل اهتمامه في القيام بدوره واعطاء كل امكانياته للعمل، والعمل على خلق نواح جديدة في اعمال الجماعة، والعمل لمصلحة الجماعة واعضاءها، وان يشجعهم على ذلك.

### ٦- التوافق النفسي والاجتماعي:

وهذا ضروري في السلوك المهني للاخصائي ويرتبط به الثبات والرزانة وعدم التأثر بالنقد وتقلبه بروح طيبة والاستفادة منه والاعتراف بالاطياء والمبادرة الى اصلاحها.

### ٧- التمسك بالسلوك المهني:

ويتأتى ذلك من خلال التزام الاختصاصي بالمبادئ والقيم الاخلاقية العالية في جميع تصرفاته.

وقد وضعت الجمعية القومية الامريكية للاخصائيين الاجتماعيين ميثاق شرف للممارسة (الاخصائيين الاجتماعيين) يعبر عن القيم الاخلاقية التي يعتنقها كل من ارضى العمل بهذه المهنة وأهم ما جاء بالميثاق:.

- ١- الالتزام الاخلاقى بالعمل على رفاهية الافراد والجماعات والمجتمعات وما يتطلبه ذلك من القيام بالجهود التى من شأنها تحسين الظروف الاجتماعية.
  - ٢- الالتزام بعدم التفرقة بين العملاء لاي سبب من الاسباب كالتفرقة بسبب الجنس أو اللون والعمل ايضا على منع أى تفرقة فى عمله لتقديم الخدمات.
  - ٣- المسئولية المهنية لها الأولوية على الاهتمامات الشخصية.
  - ٤- تحمل المسئولية لحماية المجتمع من أولئك الذين يعملون فى ممارسة الرعاية الاجتماعية والذين قد يؤدون الى الاضرار بالمجتمع لعدم تخصصهم المهني.
  - ٥- الاسهام بالمعارف والمهارات لتدعيم وتقوية الممارسة.
  - ٦- احترام آراء ومعارف الزملاء وخبراتهم والاستفادة منها فى العمل<sup>(١)</sup>.
- دور اخصائى الجماعة كمساعد:

- وفى الحياة الجماعية العديد من المواقف التى تحتاج لمساعدة الاخصائى منها:
- ١- يساعد الجماعة فى تحديد اهدافها وفهم اهداف المؤسسة وكيف تساهم فى تحقيق وحدة (الاهداف الجماعة واهداف المؤسسة).
  - ٢- يساعد الجماعة على تنمية الشعور الجماعى وشعورهم بكيانهم.
  - ٣- يساعد فى فهم امكانياتها ونواحي قصورها حتى تصدر قراراته طبقا لمستوياتها.
  - ٤- قد يساعد الجماعة فى التعرف على مشاكلها الداخلية التى تمثل عائق فى سبيل تحقيقها لرغباتها وقد يساعد فى ايجاد مصادر ووسائل ايجاد حلول هذه المشكلات.
  - ٥- وهو غالبا يساعد الجماعة فى اتمام تنظيم تكوينها ثم يساعد القادة المنتجبين لفهم ودراسة مسئولياتهم وواجباتهم.

(١) ابراهيم ييوى مرعى، محمد حسن البغدادي، الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ص ١٣٧ : ١٣٨.

٦- عادة ما يطلب لمساعدة الجماعات في وضع مستويات الاداء ومختلف وسائل الضبط الاجتماعي.

٧- قد يساعد الجماعة باعطاء معلومات عن أى موضوع.

٨- قد يستطيع مساعدة الجماعة بتزويدهم بموارد المؤسسة والمجتمع.

٩- وقد يطلب لمساعدة الجماعة كى تفهم الجماعات الأخرى التى تختلف عنها ثم يتطور بعد ذلك بأن يبدأ فى تنمية العلاقات التعاونية بين الجماعات.

بالإضافة الى هذه الجهود الجماعية الموجهة فهو يساعد الفرد على الحصول على تقبل الآخرين له وعلى تكوين علاقات اجتماعية ايجابية مع غيره من الاعضاء.

وهنا مصادر اساسية للمساعدة متاحة لاختصاصى الجماعى هي<sup>(١)</sup>:

أ- العلاقة المهنية الهادفة التى تتصف بالدفع والفهم بين الاختصاصى وعضو الجماعة.

ب- العلاقة بين اعضاء الجماعة والعملية الجماعية.

ج- الاتصال اللفظى (المناقشة - الحديث).

د- الاتصال غير اللفظى (البرنامج - اللفظ - الخبرة)

هـ- الاختيار الهادف وتشكيل البيئة.

ماذا يجعل الاختصاصى معه للجماعة:

ان الطريقة التى يقدم بها الاختصاصى خدماته للأعضاء فى الجماعة لها أهميتها فنوعية عمله يؤثر فيها خبراته التى يحملها الى الجماعة فى مواقفها المختلفة القائمة على معرفته ومعلوماته وفهمه ومهاراته مما يكسبه مكانه بين اعضاء الجماعة.

- فهو يجعل معه اهتمامه العميق بالناس ورغبته وقدرته على تقبل الجماعة

(1) Gisella Konopka, Op. Cit.,



كما هي وهو يحمل افكاره ووعيه التام بأهمية العمل مع الاعضاء وليس لهم.

- كما أنه يحمل كل خبراته السابقة في العمل مع الجماعات ليتمكن من العمل مع الاعضاء لكي تنمو قدرتهم على العمل سنويا ويحققوا النجاح كنتيجة لمجهوداتهم الشخصية.

- بالإضافة إلى مهارته لمساعدة أعضاء الجماعة في مناقشة شئونها فهو يحمل معه قدرته على الانصات للجماعة وهي تعبير عن مشاعرها وهو يشجع مثل هذه المشاعر لأنه بهذه الطريقة فقط يستطيع التعرف على الجماعة .

- يحمل ابحاثه عن قدرة الجماعة على اتخاذ قراراتها فيعطيهما الفرصة لتحمل مسؤوليات حياتهم وتخطيط برامجهم.

- يساهم بمعلوماته عن المؤسسة والمجتمع المحلي ومصادرهم المختلفة ويعتبر جزء من وظيفته ان يكون على علم تام بمصادر المساعدة المختلفة اذا ظهرت حاجات خاصة.

- يحمل معه قدرته على التوقيت ومعرفة متى تكون الجماعة مستعدة لتحمل مسؤوليات معينة والسير قدما للآمام.

- كما ان يحمل معه فهمه للقيم والمثل ونفججه الاجتماعي ومهارته في وضع الخطط لتكون في متناول الجماعة.

- مقدرة على التحكم في نفسه كأخصائي والتحكم في تحيزه ونقاط الضعف في شخصيته يساعده على فهم نفسه أي يكون واعيا لنفسه.

- الوعي بالذات حقيقة ومطلب هام عند العمل مع الجماعات ، ويمكن تناول تلك القدرة بالتحليل من خلال:

أ- التحكم في مشاعره الخارجية:

قد يكون للأخصائي رغبته الخاصة للنجاح والتي يفرضها لا شعوريا على

الأخصائي في تحقيق نمو وتقدم سريع للجماعة سيكون نتيجته انه يعمل للجماعة في الوقت الذي قد يكون من الاصوب ان يتركها تمشي بخطوات تناسب مع امكانياتها فتتحمل بنفسها كل مسؤولياتها.

ب- تطوير وتنمية البرنامج:-

في بعض الاحيان يكون برنامج الجماعة ضيقا ومنوعا يعكس مهارات فنية متعددة للأخصائي ويصبح هذا هو برنامج الجماعة فبدلا من ان تترك الجماعة تسمى برنامجها وتطوره تأخذ الجماعة برنامج الأخصائي.

ج- توجيه التنظيم للأنشطة الجماعية:

ضرورة الحاجة الى تنظيم خاص بالجماعة، فقد تصبح على درجة عالية من التنظيم الذي يهدمها وتجد نفسها في اجتماعات مستمرة موجهة الى تفاصيل في تفاصيل التنظيمات وليس للأنشطة الجماعية.

د- قدرة الاعضاء على تحمل المسؤولية:

لا بد ان يكون لدى الأخصائي بصيرة بالاعضاء الذين يمكنهم تحمل المسؤولية فبعض الاعضاء يمكنهم تحمل المسؤولية بسهولة في حياة الجماعة والبعض يحتاج لفترة رحابة من الأخصائي.

العوامل الرئيسة التي تؤثر في دور الأخصائي:

يتنوع دور الأخصائي وفق مجموعة من الاعتبارات التي تؤثر في هذا الدور فمثل فيما يلي:

- ١- المؤسسة والمجتمع المحلي
- ٢- الوظيفة ومجال المؤسسة.
- ٣- امكانيات المؤسسة والبرامج.
- ٤- نوع الجماعة التي سيعمل بها.
- ٥- الميول والميول والقرارات ونواحي التقصير في الاعضاء.
- ٦- مهارة وكفاءة الأخصائي.

٧- كمية المساعدة التي تحتاج اليها الجماعة واستعدادها لتقبل المساعدة من الاخصائي.

كل هذه العوامل تتفاعل وتتداخل في كل موقف للجماعة ومؤثره في دور الاخصائي.

ولابد من دراسة الجماعة جيدا كما يحدد دوره معها. وقد يتحمل جزءا من المسئولية إذا كانت الجماعة حديثة التكوين، وقد يتوقف عن تلك المساعدة لنفس الجماعة في مرحلة أخرى.

ويرى د. محمد شمس الدين أحمد ان العوامل التي تؤثر في دور اخصائي الجماعة يمكن تقسيمها الى ما يلي<sup>(١)</sup>:

١- عوامل شخصية والتي تتعلق بالاخصائي نفسه.

٢- عوامل خارجية ليس للأخصائي دخل فيها.

أولاً: العوامل الشخصية التي تؤثر في دور اخصائي الجماعة:

يتأثر دور أخصائي الجماعة بالكثير من العوامل الشخصية التي يأتي بها الى الجماعة، والتي تتفاعل في نفسه، وتصبح دوره الفني بلوناً مختلفاً من اخصائي لآخر، والذي يظهر أثره في عمله في الجماعة، ويؤثر في الاتجاهات والأساليب التي يتبعها في توجيه التفاعل الجماعي للمجموعة. وفيما يلي بعض هذه العوامل:

١- درجة اهتمام الاخصائي وتقديره واحترامه للناس، وقدرته على تقبل الجماعة كما هي.

٢- درجة أدراكه بأنه يعمل مع الجماعة.

٣- درجة إدراكه بأن من واجبه العمل على مساعدة أعضاء الجماعة على قدرتهم على العمل معا.

٤- تجاربه وخبراته السابقة عن طبيعة العمل مع الجماعات، وقدرته على تفهم

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٤٨.

قدراتها وحاجاتها، ومساعدته لها كي تناقش كل ما يتعلق بها من الموضوعات المختلفة وأخذ القرارات فيها.

٥- قيمه ومثله العليا، وعلاقة ذلك بقيم المجتمع ومثله العليا.

٦- درجة استعداده لمساعدة الجماعة على التعبير عن مشاعرها وتشجيعه لها على ذلك.

٧- درجة استعداده لمساعدة الجماعة دون أن ينتظر منها جزءا.

٨- درجة ايمانه بأن كل جماعة لها قوتها وقدرتها على وضع الخطط التي تناسب قدراتها وامكانياتها إذا ما أعطيت الفرصة لذلك، دون اغفال الدور الذي يقوم به أخصائي الجماعة في ذلك والذي يتوقف على درجة النضج الاجتماعي للجماعة.

٩- درجة المامه ومعرفته بالمؤسسة والبيئة التي تحيط بها ومواردها.

١٠- قدرته على استغلال الفرص واختيار الوقت المناسب لمساعدة الجماعة على نموها، والانتقال بها الى مرحلة أخرى من النمو.

١١- قدرته ومهاراته على مساعدة الجماعة على وضع برامجها وأوجه نشاطها.

١٢- قدرته على أن يسوس ويضبط نفسه في المواقف المختلفة، والتي على أساسها يستطيع أن يوجد علاقة طيبة مع الجماعة وأعضائها.

١٣- قدرته على ايجاد وتنمية علاقة مهنية بينه وبين أعضاء الجماعة، حتى مع هؤلاء الذين لا يميل اليهم لسبب من الاسباب واقتضى الامر أن يعمل معهم.

ثانيا: العوامل الخارجية التي تؤثر على دور الاخصائي في الجماعة:

ويؤثر على دور اخصائي الجماعة، الذي يختلف بالنسبة للجماعات المختلفة، عوامل أخرى وليدة المواقف الاجتماعية المختلفة التي تحيط بالجماعة والتي يجب على الاخصائي أن يعرفها ويفهم آثارها عندما يعمل مع الجماعات.

ويمكن تلخيص هذه العوامل فيما يلي.

- ١ - القيم الاجتماعية في المجتمع أو البيئة التي تمارس فيها الجماعة نشاطها.
- ٢ - المؤسسة ووظيفتها، وكذلك اغراضها وأهدافها.
- ٣ - ما توفره المؤسسة من مهمات وأدوات وامكانيات تساعد الاختصاصي والجماعة على وضع البرامج وممارسة أوجه النشاط.
- ٤ - نوع الجماعة التي يعمل معها الاختصاصي، وكذلك القيم الاجتماعية والاخلاقية للاعضاء، ونوع الرابطة التي تجمع بينهم.
- ٥ - المستوى العقلي والجسماني والاجتماعي لاعضاء الجماعة.
- ٦ - حاجات ورغبات وقدرات اعضاء الجماعة.
- ٧ - شعور أعضاء الجماعة بالنسبة للاختصاصي ودرجة تقبلهم له والمؤسسة ووظيفتها.

التغيرات التي تطرأ على دور الاختصاصي في الجماعة<sup>(١)</sup>:

وضح لنا أن دور الاختصاصي في الجماعة هو دور المساعد المعين الذي يهيئ أنسب الظروف الصالحة لنمو قدرات اعضاء الجماعة. حتى يتمكنوا من القيام بأنفسهم بالمستويات التي تلقبها على عاتقهم الحياة الاجتماعية، كوضع الخطط واتخاذ القرارات وتنفيذها، إلا أن الجماعات تتفاوت في قدرتها على القيام بذلك، أما بالنسبة لمرحلة النمو التي تجتازها كل جماعة، أو بالنسبة لما يتمتع به الاعضاء من صحة نفسية وعقلية، أو بالنسبة لما يتميزون به من علم ومعرفة وخبرة سابقة، ولهذا فإن دور اختصاصي الجماعة يتغير بالتبعية من جماعة لأخرى حسب ظروف كل جماعة، ويتغير أيضا في الجماعة الواحدة من وقت لآخر حسب تغير الظروف المحيطة بها. ولكن التغيرات التي تطرأ على دور الاختصاصي لا تتناول طبيعة هذا الدور من حيث أنه خدمة مهنية تقدم للأفراد والجماعات في المؤسسات الاجتماعية، ولكن التغير يطرأ على نشاط الاختصاصي نفسه ومدى تدخله في التفاعل الجماعي الذي يتم بين أفراد الجماعة، فعندما يكون أعضاء الجماعة غير قادرين على مواجهة مستلزمات الحياة الاجتماعية، فإن على



الاخصائى أن يسيطر على الموقف، ويتدخل بالقدر الذى تحتاجه الجماعة، ويوجه تصرفاتها وسلوكها أما إذا كان الاعضاء على درجة كافية من الميل والرغبة والقدرة على الاشتراك فى الحياة الجماعية، وتحمل مسئولياتها والاستمتاع بها، فيجب أن يعمل فى نطاق محدد، وقد لا يتجاوز الملاحظة والتوجيه فى بعض الأحيان.

ومن النادر أن يستمر دور الاخصائى على وتيرة واحدة مع الجماعة، فهو يتغير دائما حتى فى الاجتماع الواحد، حسب المواقف الاجتماعية المختلفة التى تمر بها، وذلك لصالح الجماعة والأعضاء المكونين لها.

#### عمل اخصائى الجماعة مع الافراد:

سبق أن ذكرنا أن لخدمة الجماعة غرضا ثلاثيا هو نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع، أى أن اخصائى الجماعة يركز اهتمامه حول الفرد والجماعة فى وقت واحد. وخدمة اعضاء الجماعة ومساعدتهم لا تقتصر على فترة اجتماع الجماعة بل قد يقدم الاخصائى مساعدته الى بعض الاعضاء قبل أو بعد اجتماعات الجماعة، وذلك عن طريق الاجتماعات الفردية بين اخصائى وعضو الجماعة المراد مساعدته وخدمته، وفى هذه الحال، يقدم الاخصائى مساعدته للفرد كعضو فى جماعة وليس منفصلا عنها، وبشرط ألا تتعدى مجهودات المساعدة المواقف الجماعية داخل الجماعة أو المتسببة عنها. ويجب على الاخصائى أن يكون مدركا وواعيا أنه اخصائى جماعة وليس بأخصائى خدمة فرد، وأنه يمكن تحويل أى عضو من أعضاء الجماعة إلى مؤسسة أو اخصائى خدمة الفرد لمساعدة عضو الجماعة متى تطلب الأمر ذلك.

#### بعض المواقف التى يعمل فيها الاخصائى مع الأفراد:

هناك حالات كثيرة يعمل فيها اخصائى الجماعة مع الأفراد لمساعدتهم على النمو والاستفادة من الخدمات التى تقدمها المؤسسة. هذه الحالات يمكن حصرها فى الآتى:-

- ١- يعمل اخصائى الجماعة مع العضو الجديد عندما يقوم باعطائه فكرة عن مختلف الجماعات التى يمكن له الانتماء اليها، ويقوم بمساعدته على اختيار الجماعة أو لجماعات التى يريد الانضمام اليها.
- ٢- يعمل الاخصائى مع الفرد عندما يساعده ليصبح عضوا فى جماعة، وذلك بقبوله كعضو فيها وتقديمه للاعضاء الآخرين.
- ٣- يساعد الأخصائى الافراد الذين يتولون بعض مسئوليات القيادة فى الجماعة، كوظائف الرئاسة والسكرتارية وأمانة الصندوق وغيرها من الوظائف التى تحتاج اليها الجماعة لتحقيق أغراضها وأهدافها، وذلك بمعاونتهم على أداء وظائفهم ومسئولياتهم على وجه سليم. ويتم ذلك بمساعدتهم على رسم خطة العمل وتقويم الطريقة التى أنجزوه بها.
- ٤- يعمل الاخصائى مع الأفراد الذين يلاقون صعوبة فى مباشرة المسئوليات التى أخذوها على عاتقهم.
- ٥- يقوم الاخصائى بمساعدة الأفراد الذين يجدون صعوبة فى التكيف، سواء أكان ذلك لسلوكهم العدوانى بالنسبة لاعضاء الجماعة أم الاخصائى نفسه أو ميلهم المفرط إلى الانزواء والانطواء.
- ٦- يعمل الاخصائى مع الأفراد الذين يتمتعون بكفايات ممتازة لتنموا مهاراتهم فى القيادة، ويتولون مسئوليات أكبر فى الجماعة أو المؤسسة.
- ٧- قد يساعد الاخصائى الافراد على الانسحاب من الجماعات التى لا تتفق وحاجاتهم، والذين يجدون صعوبة فى تركها بسبب شعورهم القوى بالخطيئة التى تلازم الفشل أو الانسحاب من الجماعة.
- ٨- يعمل الاخصائى مع ممثلى الجماعة المنتخبين الذين يعملون فى مجلس المؤسسة أو مجلس ممثلى الجماعات الذى يضم ممثل الجماعات الأخرى.
- ٩- يعمل الاخصائى مع الافراد الذين يحتاجون الى مساعدة خارجية، وذلك بتحويلهم إلى أخصائى خدمة الفرد أو المؤسسات الاجتماعية الموجودة بالبيئة واللازمة لمساعدتهم ومقابلة حاجاتهم.

## العمل مع الأفراد لتنمية قدرتهم على القيادة:

يجب على الاخصائى أن يدرك أن أعضاء الجماعة يختلفون فى قدراتهم ومواهبهم وأن بعضهم أقدر من غيرهم فى القيادة. وعليه أن يعنى عناية خاصة بتنمية صفات القيادة فى الاشخاص الذين يظهرون ما يدل على قدرتهم فى تحمل مسئوليات القيادة، كما يشجع ويث روح القيادة فى بقية الاعضاء على قدر المستطاع، مستغلا فى ذلك قدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم، وكذلك المواقف الاجتماعية التى تتعرض لها الجماعة فى حياتها الاجتماعية الخاصة، وذلك لكى يعمل على نمو الافراد والجماعة، وتصبح قادرة على مناقشة الموضوعات المختلفة، وأخذ القرارات فيها، ووضع البرامج وتنفيذها دون أن يتحمل الاخصائى مسؤولية أكثر مما يجب فى أثناء قيامه بأداء وظيفته مع الجماعة.

فيجب على الأخصائى أن يقوم بتدريب جميع الاعضاء على تعلم ألوان النشاط والمهارات التى يجدونها، أو يتولون قيادتها لأن ذلك يعدهم ويؤهلهم لتولى وظائف القيادة فى الجماعة وتحمل مسئولياتها. وستناول هذه النقطة عند الحديث عن دور أخصائى الجماعة فى تصميم البرامج.

وللأخصائى دور يؤديه مع قادة الجماعة المنتخبين بمعرفة الجماعة، والذين يتولون وظائف إدارية أو رئاسة اللجان، فهو يساعد على معرفة وفهم واجباتهم وتنظيم أعمالهم وتحمل مسئولياتهم، وكذلك يساعدهم على استغلال السلطات المخولة لهم عن طريق وظائفهم استغلالا طيبا، وذلك عن طريق الاجتماعات الفردية معهم، ولا شك أن ذلك يشعرهم بالأمن والارتياح فى مناصبهم الجديدة.

فعلى الأخصائى عندما يعمل مع رئيس الجماعة أن يساعده على أن يدرك أن عليه مسئوليات ازاء الجماعة كلها، وعليه أن يرأس اجتماعات الجماعة، ويتيح لكل عضو الفرصة ليبدى مقترحاته ويجبر عن آرائه وافكاره كما يساعده على أن يؤدى عمله فى جو ديموقراطى سليم.

وتتم هذه المساعدة فى اجتماعات خاصة بعيدة عن اجتماعات الجماعة

كما سبق الإشارة إلى ذلك - ليزوده بإرشاداته، ويناقشان معا جدول أعمال الجماعة أو خطة الاجتماع المقبل، كما يقومان ما حدث في الاجتماع السابق. أما في اجتماع الجماعة فلا يقدم الأخصائي معونته إلا حين يطلبها الموقف، وقد يتولى الأخصائي بنفسه إدارة جزء من المناقشة إذا سأله الرئيس ذلك، كما قد يحتم عليه الموقف التدخل في الحوار لايضاح ما غمض على الجماعة من أمور، أو غير ذلك من الأسباب الأخرى التي تدعو إلى ذلك.

وكذلك الحال مع نائب رئيس الجماعة، فمن حقه أن يلمس في الأخصائي نفس المعاونة التي يلقاها الرئيس، وأن تهياً له بعض الفرص التي يدرب فيها على القيادة، وفي بعض الجماعات يتولى نائب الرئيس رئاسة إحدى اللجان الدائمة، وفي هذا الحال يحتاج إلى المعاونة التي تكفل له القيام بهذه الوظيفة.

أما سكرتير الجماعة فقد يحتاج إلى من يعلمه تدوين محاضر اجتماعات الجماعة والاحتفاظ بالسجلات، والقيام بالواجبات الكتابية الأخرى التي تتطلبها أعمال وظيفته. كما أنه قد يحتاج إلى من يذكره بضرورة إبلاغ الجماعة بمواعيد الاجتماعات والمناسبات الخاصة.

وكذلك يحتاج أمين الصندوق إلى من يساعده على اتباع طريقة سهلة مبسطة في مسك الدفاتر، وإثبات دخل الجماعة من الاشتراكات وغيرها، وقيد المصروفات.

أما رؤساء اللجان الدائمة والخاصة فهم أيضا بحاجة إلى مثل هذا العون الذي يلقاه رئيس الجماعة، كما أن الأخصائي يستدليح معاوتتهم على توفير ما تحتاج إليه الجماعة ويتصل بنشاط لجانهم.

ويجب على الأخصائي ألا يسند الأعمال التي تتطلب القيادة والمهارات الخاصة إلى أشخاص معينين على الدوام، بل عليه أن يشجع ويساعد هؤلاء القادة على التخلي عن وظائفهم ومسئولياتهم للأعضاء الآخرين حسب نظام موضوع، لتسنع لهم الفرصة ممارستها وتنمية صفات القيادة فيهم. كما يقوم



الاخصائى بتشجيع ومساعدة هؤلاء الاعضاء على قبول مثل هذه الوظائف وتحمل مسئولياتها.

ويجب ألا يقتصر الأخصائى فى تشجيعه للأعضاء وتنمية صفات القيادة فيهم على عملهم داخل الجماعة فقط، بل يتعداه الى الاضطلاع بمسئوليات أخرى على نطاق أوسع فى محيط أوجه النشاط الأخرى بالمؤسسة والمجتمع المحلى.

### العمل مع الفرد الذى يعاني صعوبة فى التكيف:

يجب على اخصائى الجماعة الا يقتصر على دراسة عضو الجماعة الذى يجد صعوبة فى التكيف فى الجماعة، بل عليه أن يدرس الجماعة وتأثير كل منهما على الآخر، وكذلك يدرس الأخصائى شعوره ازاء هذا العضو والجماعة، وتأثير ذلك على سلوكه فى الجماعة. ولهذا الاجراء أهميته البالغة، لأنه يحد من الميل الطبيعى للاخصائى الى تحميل عضو الجماعة مسؤولية التكيف الذى قد يكون الاخصائى والجماعة هما المسئولان عنه.

وعندما يقوم الاخصائى بدراسة الجماعة، عليه أن يدرس تكوينها من حيث الحجم والسن والمستوى الاقتصادى والثقافى والاجتماعى، وتنظيم الجماعة ومسئولياتها وقيمها، ومدى مناسبة وتأثير ذلك على هذا العضو. وعلى الاخصائى أن يتعرف على مدى نعت الجماعة معه أن وجد ودراسة برامج الجماعة، ومعرفة ما إذا كان صعبا أو سهلا أو بالنسبة للاعضاء، فنقص المهارة عند بعض الاعضاء، أو سهولة البرامج لدرجة لا تشد همهم وقدراتهم قد يكون سببا فى تمردهم على البرامج. وعلى الاخصائى أن يختبر الجانب الانفعالى للجماعة، فقد لا يظهر التنافس أو الصراع أو الشعور العدائى فى الجماعة الا حين حضور هذا العضو فى الجماعة. هذا وقد تقسوا الجماعة على العضو الذى لا يستطيع التكيف معها، وتنبأ ب على الاخصائى أن يقوم بحمايته ومساعدته كى يتكيف مع الجماعة أو يتركها وينضم إلى جماعة أخرى إذا ما فشلت المحاولات لمساعدته وبقائه فى جماعته الأصلية.



وبالاختصار يجب على أخصائى الجماعة أن يتخذ ثلاث خطوات إذا ما فشل عضو الجماعة فى تكيفه معها، هذه الخطوات هي:

- ١- يجب على الاخصائى أن يحاول ادراك دوافع سلوك الفرد نحو الجماعة.
  - ٢- يجب على الاخصائى أن يحاول إدراك استجابته هو كأخصائى نحو هذا الفرد.
  - ٣- يجب على الاخصائى أن يحاول ادراك تأثير الفرد فى الجماعة وكيف تستجيب له.
- ولا شك أنه من المستحيل أن يدرس سوء تكيف الفرد فى الجماعة على أنه ظاهرة قائمة بنفسها، لأن هناك دائما أسبابا متعددة للصعوبات التى يواجهها الفرد فى الجماعة. كما أن هناك أنواعا كثيرة من السلوك الذى يتطلب عناية خاصة من الاخصائى لمساعدة اصحابها، والقائمة التالية توضح صورا لبعض الحالات التى يجب على الاخصائى ان يهتم ويعتنى بها.
- ١- الأفراد الذين تغلب عليهم دوافع السيطرة المتطرفة ينبغى مساعدتهم على كبح ميولهم ليسايروا الجماعة.
  - ٢- الأفراد المتطرفون فى انطوائهم والخجولون المزرون يحتاجون لمن يعينهم لاثبات ذواتهم وأخذ نصيب فى مسئولية العمل فى الجماعة.
  - ٣- الأفراد الموسومون بالطابع التواكلى الذين يعتمدون على الاخصائى أو على غيره من الاعضاء، وكذلك الاعضاء الذين يعجزون عن البت فى الأمور يحتاجون الى مساعدتهم تدريجيا، إذ يبدأ تديهم على البت فى مسائل بسيطة ثم الانتقال الى مسائل أكبر منها وهكذا.
  - ٤- الأفراد الذين يأخذون على عاتقهم بعض المسئوليات ولا يؤدونها، غالبا يشيرون سخط الجماعة، ولاشك أنهم فى حاجة لمن يساعدهم على فهم واجباتهم والتزاماتهم نحو غيرهم من أعضاء الجماعة.
  - ٥- الأفراد الذين تتميز استجاباتهم بالسلبية المفرطة وغالبا يقفون فى سبيل تقدم الجماعة، هؤلاء الأفراد يحتاجون الى المساعدة كي تتحول استجاباتهم

السلبية الى استجابات ايجابية.

٦- الأفراد الذين لا يتقبلون القيود ويشورون عليها، أو الذين يعادون السلطة ويحيطون الجماعة بالصعاب والمشكلات، يحتاجون لمساعدة الاختصاصي لتقبل قوانين وقيم الجماعة والمؤسسة والمجتمع المحلي.

٧- الأفراد الذين لديهم فكرة خاطئة عن مركزهم ومكانتهم الاجتماعية في الجماعة يحتاجون الى من يعينهم على ادراك وتقدير مراكزهم فيها.

٨- الأفراد الذين يفرطون في استغلال الجماعة للتنفيس عن مشكلاتهم الخاصة وشكاياتهم ومظالمهم، يحتاجون الى من يعينهم على ضبط مشاعرهم.

٩- الأفراد الذين يميلون الى استعمال العنف والسلوك الصارم وينقصهم المرونة، يحتاجون الى عناية خاصة ومساعدة الاختصاصي لهم.

#### الاساس المهارى للخدمة الاجتماعية:

من بين الكثير من تعريفات الخدمة الاجتماعية هناك العديد منها صف الخدمة الاجتماعية على انها فن وعلم.

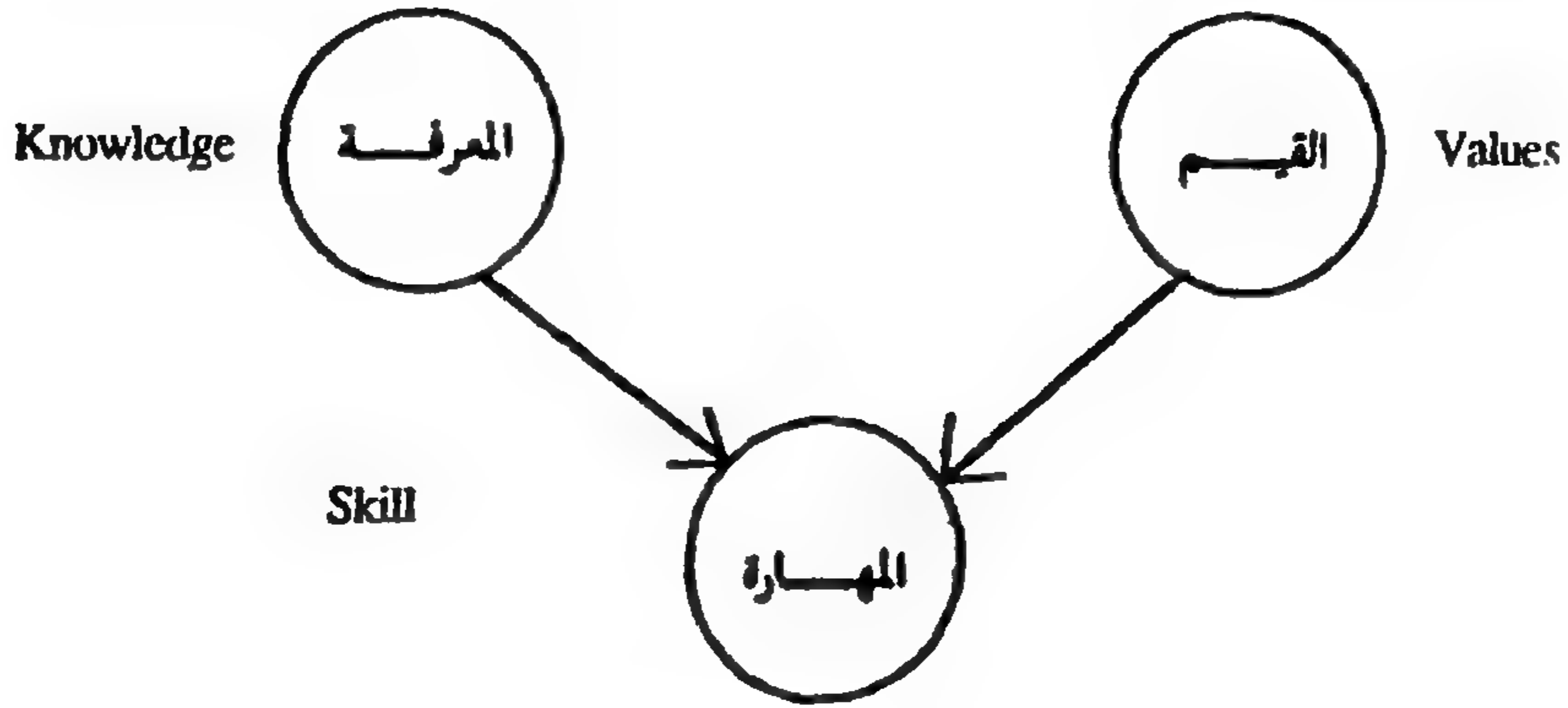
ويدون شك هناك جزء فنى فى ممارسة الخدمة الاجتماعية يتعلق بالقدرات الطبيعية والسمات الشخصية للاخصائى الاجتماعى.

وافترض وجود قدرة فطرية يتضح بشكل خاص عند مناقشة المهارات. حيث يمتلك بعض الناس صفات خاصة تمكنهم من أن يكونوا بفطرتهم مساعدين متميزين ومع ذلك فإن كثيرا من هذه المهارات التى تكون مطلوبة للممارسة يكون لها اساس معرفى ويمكن تعلمها.

وبالطبع فإن معدل أداء الاختصاصي الاجتماعى يتحسن وينمو عندما يجمع بين كل من القدرات الفطرية أو الطبيعية والمهارات المهنية اللازمة، ولكى يكون الاختصاصي فعال يجب أن يكون لديه القدرة على استخدام ذخيرة واسعة من الاساليب.

المهارة في الخدمة الاجتماعية تتطلب كل من اختيار الاساليب المناسبة لمواقف معينة وأيضاً القدرة على استخدام هذه الاساليب بشكل فعال. بالإضافة الى ذلك فإن الاختصاصي الاجتماعي يجب أن يميز المضمون القيمي عند استخدامه لاسلوب معين في موقف معين.

ونستطيع القول أن ممارسة مهارة الاختصاصي الاجتماعي اتضحت أهميتها واخذت مكانها منذ أن حظيت تلك العوامل بالأهمية المناسبة والشكل التالي يوضح تلك الظاهرة<sup>(١)</sup>.



العوامل التي تشكل مهارة الخدمة الاجتماعية

مع طبيعة المهارة:

إذا اتاحت الفرصة لشخص ما للملاحظة الاختصاصي الاجتماعي أثناء الممارسة فسوف تبدو له بسهولة مهارته في العمل.

ويمكن تعريف المهارة Skill على أنها القدرة على استخدام المعرفة بشكل فعال وبسهولة ويسر في الأداء أو في العمل والانتجاز<sup>(٢)</sup>.

كما نعرف بأنها القدرة على دفع وتسيير عمليتي النمو والتغيير والسيطرة عليهما في حدود قدرة الجماعة وأعضائها واستغلال طاقاتهم الى اقصى حد

(1) ARmando Morales & Brad Ford W. Shea for Social Work a Profession of mangfaces Allyn and Bacon Inc (W.D). P.114.

(2) Webster's Third New International Dictionary (Chicago: G & C. Marrian, 1966, P. 2133.

ممكناً. ولا شك أن ذلك يتضمن طبيعة العلاقات التي يجب أن تقوم بين الاعصائي والجماعة لحدوث هذا النمو والتغير واكتساب وترقية مهارة الاختصائي في الوقت نفسه<sup>(١)</sup>

. وتعرفها هيلين فيليبس Helen U. Phillips بأنها القدرة على العمل في عملية مع جماعة لتحقيق هدف واضح معين<sup>(٢)</sup>.

ويستخدم هذا المصطلح بشكل مختلف في مجالات أخرى ففي الصناعة يعتبر الشخص ماهراً عندما يكون لديه الأهلية أو الكفاءة للعمل الحرفي الذي يتضمن المعرفة، والاجتهاد، والضبط والدقة والخفة اليدوية التي عادة ما يكتسبها خلال التمرين والتدريب الطويل. أي أن المهارة اليدوية والحركية يكون الفعل الواضح أو الفني يشكل جزءاً أساسياً من النشاط. أما علماء النفس فيستخدمون مفهوم المهارة الفعلية على اعتبار أن الأفعال الصريحة تمثل جزءاً ثانوياً، وفي الخدمة الاجتماعية فإن الأفعال أو السلوك الظاهري أو الفني نادراً ما يكون ملحوظاً كجزء من المهارات العقلية في أثناء قيامه بدور المساعد فيما عدا مهارته التي تكون ملحوظة عندما يستخدم الأنشطة الترويجية في عمله مع الجماعة.

فالاختلاف الأساسي بين الأعمال المهنية والأعمال غير المهنية يبدو في تلك المهارة والمعرفة التي لا تكون متاحة بصورة عامة لكل الناس أو للعامة<sup>(٣)</sup>

ونظراً لارتباط طريقة العمل مع الجماعات بمهنة الخدمة الاجتماعية لذا فابتنا سوف نتناول مهارات الخدمة الاجتماعية ومفهومها والتي لا تنفصل عن مهارات خدمة الجماعة بشكل عام يوضح المقصود بالمهارة وتحليلها ثم نستعرض بعض مهارات طريقة العمل مع الجماعات.

المهارة في الخدمة الاجتماعية<sup>(٤)</sup>:

يرى ورنر بويم Warner Boehm بأن المهارة المهنية تظهر خلال الأنشطة

١

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٥٧

(٢) Helen U. Phillips, Essentials of Social Group Work Skill, 1973, P. 44.

(٣) Art ... & ... Op. Cit. P

(٤) A Rinaldo Morales & Bredford Op Cit 15

التي يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي. هذه المهارة تشكل الابداع الفني للاخصائي الاجتماعي والذي ينتج من ثلاث عمليات داخلية:

١ - الاختيار الشعوري للمعرفة وثيقة الصلة بالعمل أو المهنة التي على وشك القيام بها.

٢ - اندماج أو انصهار هذه المعرفة مع قيم الخدمة الاجتماعية.

٣ - التعبير عن هذا التفاعل في نشاط مهني مناسب.

ويرى بويم أن الخدمة الاجتماعية تعمل على تبنى أوضاعاً قد تكون غير شائعة لذا فإنها تقوم بدورها باعتبارها ضمير المجتمع، لذا فإن المهارة في الخدمة الاجتماعية تتمثل في قدرة الاختصاصي الاجتماعي على البدء في الحركة والدخول في علاقة مع العميل سواء أكان (فرد - جماعة - مجتمع) موجهها العمليات التدخلية الاجتماعية للتغيير مستنداً على قيم ومعارف الخدمة الاجتماعية في المواقف التي تتعلق بالعمل.

هذا التغيير الذي يبدأ في الحدث كنتيجة للتدخل المهاري يتأثر بدرجة كبيرة باستخدام قدرات العميل وطاقاته.

وتظهر مهارة الاختصاصي الاجتماعي داخل إطار طريقة أو أكثر من طرق الخدمة الاجتماعية والتي تتمثل في الاستخدام المسئول والشعوري والمهاري والمنظم في العلاقة مع الفرد أو الجماعة. وتتضمن الملاحظة المنظمة ودراسة العميل وصياغة الخطة المناسبة للعمل والمفهوم ضمناً في هذه العملية هذا التقييم المستمر لطبيعة العلاقة بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل لتأثيرها على كل من الفرد أو الجماعة المشاركة والاختصاصي الاجتماعي. الأساليب الفنية ومهارات الخدمة الاجتماعية<sup>(١)</sup>:

الأساليب الفنية وهي وسائل أو إجراءات معينة أو عمليات تستخدم في نظام معين وتكون مندمجة في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

---

(1) Ibid. P. 116.



وقد وضع جوردون Gordon قائمة من الأساليب التي يمكن استخدامها عن طريق الاخصائي الاجتماعي مثل: الدعم والمساندة، والتوضيح، وتقديم المعلومات، والتفسير وتنمية البصيرة، والتمييز بين الاخصائي الاجتماعي والفرد أو الجماعة واستخدام البناء والانشطة، وتوفير الخبرات الايجابية والتعليم واستشارة التفاعل الجماعي، ووضع الحدود واستخدام الموارد الاجتماعية المتاحة واحداث التغيير في القوى البيئية المباشرة المؤثرة في الفرد أو الجماعات.

أى أن الكفاءة في ممارسة الخدمة الاجتماعية تكمن في استخدام طرق الخدمة الاجتماعية وفي استخدام الاساليب الفنية السابق ذكرها.

المهارة تستلزم القدرة على مساعدة عميل معين أو جماعة بنفس الطريقة التي يفهمون بها بوضوح دور وهدف الاخصائي الاجتماعي وأن يكونوا قادرين على المشاركة في عملية حل مشكلاتهم ودعم ومساندة ادائهم الاجتماعي.

ويضيف جوردون تحديد آخر للمهارات في الخدمة الاجتماعية من خلال القدرة على استخدام وسائل تسهل الاتصال وهي:

- تحديد أو تغيير مرحلة العمل.

- التشجيع.

- الاستشارة والمشاركة.

- التعاطف.

كما اقترح وسائل لزيادة مهارة الاخصائي الاجتماعي وتقديم الارشاد والتوجيه والضبط لنشاط الاخصائي الاجتماعي ومن هذه الوسائل، التسجيل والاشراف، والتقويم.

عملية تعلم المهارة<sup>(١)</sup>:

من الناحية العملية فإنه من المستحيل على أى أخصائي اجتماعي ان يتعلم جميع مهارات الممارسة حيث توجد لكل طريقة مداخل علمية مختلفة

ومتعددة حيث يناسب محله الجماعة المدخل التنموى والمدخل التفاعلى والمدخل الوقتى والتأهلى.

وكما هو واضح فإن أوجه كثيرة للخدمة الاجتماعية تغطى ظواهر اجتماعية كثيرة ومختلفة ومدخل الممارسة تتطلب كل منها مهارات خاصة إلا أنه يمكن الإشارة إلى أنه على الرغم من أن على مستوى الممارسة يوجد تخصص إلا أنه يظل هناك مهارات كثيرة تظل عامة فى جوهرها.

ولكن كيف يتعلم الاختصاصى الاجتماعى مهارة معينة؟ أن هذا ليس صعباً، على سبيل المثال إذا كان طالب الخدمة الاجتماعية أو الاختصاصى الاجتماعى راغباً فى تنمية المهارة فى المقابلات التى ينظمها مع العملاء فإن مجرد تخصيص كتاب عن مهارات المقابلة لن يضمن تعليم المهارات المطلوبة تماماً مثلما يصعب على أصحاب مصانع الدراجات أن يضمن لك تحقيق ذلك إن عند ركوب الدراجات.

فالمهارات وبوجه خاص المهارات العقلية هى مهارات مكتسبة أو متعلمة. واكتشاف هذه العناصر الخاصة بالمهارة تعد أساسية لاختيار مدى الكفاءة. وهذا يتطلب أن يفهم الشخص العمل المعين الذى يجب عليه أن يقوم به والمهارة الضرورية التى يرغب فى اكتسابها والأساليب التى تحسن تلك المهارة خاصة أن تلك الأساليب ليست جامدة وبالذات بالنسبة لاستخدام المهارات العقلية. فممارسة الخدمة الاجتماعية كعلم تعتمد على التطبيق والاستخدام المنظم للمعرفة فى تحقيق نتائج مرغوبة مشتركة مع الفن فى الاستخدام المناسب للأساليب والمهارات.

من واقع خبرات الممارسة فإن كل اختصاصى ينمى ويطور أساليبه الخاصة بالقول والعمل والتى تؤثر فيها معرفة وقيمة وذلك لتحقيق أهداف العمل بفعالية.

المهارات الأساسية لبدء الممارسة<sup>(١)</sup>:

من المهم للاختصاصى الاجتماعى أن يكون لديه ذخيرة واسعة من المعرفة

---

(1) Ibid P 118

والمهارات والاساليب والاستراتيجيات لتحقيق وانجاز الاهداف مع الناس مع ضرورة الالتزام بالقيم التي لا تنفصل عن أى خطوة فى هذه العملية حيث يقدم خدمات مهنة انسانية توجهها القيم.

واستنادا على الاساس المعرفى والقيمى فان عنصر المهارة له استخدامين:-

١- المهارة فى اختيار الطرق التى تستخدم أو لا تستخدم.

٢- المهارة فى الاستخدام الفعلى لهذه الطرق.

فالأخصائى الاجتماعى الماهر يمكن أن يوجه الفرد ويساعده على أن يكون مستوى ادائه أكثر واقعية من خلال توجيه اسئلة تتسم بالبساطة والوضوح والواقعية.

وعموما فهناك تدرج فى اكتساب المهارة من المستوى المنخفض الى المستوى المرتفع من الخبرة بين الممارسين للخدمة الاجتماعية. حيث يتوقع ان يكون لدى الاخصائى الاجتماعى المتقدم مهارات للتدخل المهني أكثر من الاخصائى الاجتماعى المبتدئ.

ومن هنا تتساءل ما هى المهارات المناسبة والمتوقعة لطالب الخدمة الاجتماعية بشكل تقليدى فإن مؤسسات الخدمة الاجتماعية توفر الفرص الرئيسية لتعليم المهارة وفى كثير من البرامج التعليمية فإن الخبرة الميدانية تتوافق مع برنامج الممارسة، والتعليم يكون أكثر فعالية عندما تعمل البرامج الدراسية النظرية والميدانية فى تحديد الأهداف المشتركة وتكامل الأنشطة التعليمية.

ويمكن تناول المهارات الاساسية المقترحة للبدء فى الممارسة كمايلي<sup>(١)</sup>:

١- مهارات المساعدة الأساسية.

٢- مهارات الارتباط أو التعاقد.

٣- مهارات الملاحظة.

٤- مهارات الاتصال.

## أولاً: مهارات المساعدة الأساسية:

أن مساعدة الناس هي عملية مخططة. وهادفة يستخدمها الاختصاصي ويحتاج الطالب الى تنمية مهارات ادراكية لكي يتعلم النظر الى الأشياء المألوفة بعيون جديدة لتحديد الناس الذين يحتاجون إلى المساعدة والظروف والأوضاع التي تحتاج إلى تغيير. فمساعدة الناس تعتبر استجابة هادفة لكل من حاجات الأفراد، ومتطلبات الجماعة والمجتمع، والظروف، أو الأوضاع المجتمعية.

عند قيام الاختصاصي الاجتماعي بدور المساعد فإن علاقتة بالشخص الذي يتلقى المساعدة يعتمد على طبيعة المشكلة والظروف المحيطة بها والاستراتيجية المختارة للمساعدة والخصائص الشخصية للفرد والأسرة أو الجماعة التي تطلب المساعدة وخصائص العناصر الأخرى التي توجد في النسق. وعلاقة المساعد بمتلقى المساعدة ليس من الضرورة أن تكون دائماً علاقة مباشرة.

كما أن تطور وتنمية العلاقة يعتبر من مهارات المساعدة الأساسية فحتى يكون للمساعد تأثير ايجابي فإن العلاقة الجديدة تعتبر شيء أساسي لتحقيق هذا التأثير.

ويجب على الاختصاصي الاجتماعي ان ينمى ويطور علاقات العمل داخل المؤسسة ومع المساعدين المهنيين الآخرين ومع المؤسسات الأخرى. واستخدام المساعد لقدراته على نحو ملائم وبشكل هادف يعتبر من المهارات الهامة، والاختصاصي الاجتماعي يعمل سواء بشكل مستقل أو باعتباره عضواً في فريق، ويمكن فهم الاشراف والاستشارة من استخدام عملية المساعدة بشكل فعال، وتنظيم الاختصاصي الاجتماعي لعمله له فائدة للعميل سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ومن المبادئ الأساسية في عملية المساعدة، تقبل الآخرين كما هم، معاملة الناس كأفراد أو كحالات فردية، احترام حق الفرد في تقرير مصيره، العمل مع الناس بحسب سرعتهم.

وبما لا شك فيه أن تنمية مهارات المساعدة الأساسية تحتاج إلى الاستمرار في التعليم ويجب الاهتمام والاستفادة من كل فرص التعلم المتاحة والممكنة (مثل الصحيفة المهنية - الكتب - المعهد - الحلقات الدراسية) حيث تعد مصادر غنية للتعليم. وبالإضافة إلى التعلم من الزملاء فإن الاختصاصي يمكن أن يتعلم من العملاء.

### ثانياً: مهارات الارتباط:

العملية التي تتضمن بشكل فعال الأفراد والأسرة والجماعات في موقف المساعدة تتطلب الاستخدام الهادف للذات.

فمن أجل محاولة تحقيق ذلك فإن أهداف وأغراض ودور ووضع الاختصاصي الاجتماعي يجب أن تستخدم بشكل واضح للشكل الذي يحتاج إلى المساعدة وبالمثل فإن أهداف وأغراض ودور ووضع الشخص الذي يحتاج إلى المساعدة يجب أن تستخدم بوضوح.

ودور الاختصاصي الاجتماعي من المفترض أنه دور تدعيمي، حيادي توفيقى، استناداً على الأهداف والأغراض المندمجة الجديدة والتي تطورت من خلال المناقشة.

ومهارات الارتباط يجب أن تراعى مجموعة عوامل مثل:

- العوامل الطبقية.
- معرفة الثقافات الفرعية.
- الجماعات المنحرفة.
- الجماعات المرجعية.
- انساق القيم المختلفة.
- أساليب الحياة.

حيث أن تجاهل هذه العوامل يؤدي إلى صعوبة إقامة العلاقات المهنية. ومن العوامل التي قد تعزز أو تموق عملية الارتباط الوقت، والمكان ومن



الضرورى اختيار الوقت والمكان الملائمين للشخص الذى يحتاج المساعدة. كما أنه من المهم ان ينخفض الارتباك والحيرة والازعاج الى أدنى حد له حتى يعطى لاحصائى والعميل أكبر قدر ممكن من التركيز والاعتماد.

وبالطبع فإن وجود الاختصاصى الاجتماعى يمكن أن يؤثر فى عملية الارتباط، فإذا كان من الصعب الاتصال بالاختصاصى فإن عملية الارتباط لن تتحقق.

وعملية الارتباط تتم على مراحل معينة. فإذا كان الاشخاص المحتاجون للمساعدة هم الذين يبدأون فى عملية الاتصال بالاختصاصى فعادة لا تكون هناك صعوبة فى اقامة العلاقات المهنية أو يوجد قدر بسيط منها. حيث أن هؤلاء الاشخاص غالبا ما يكون لديهم وضوح حول طبيعة مشكلتهم ولديهم الدافع للتأثير فى هذه المشكلات. أما إذا كان الاتصال قد تم عن طريق مؤسسة اجتماعية، أو طرف ثالث غير الاختصاصى أو العميل مثل الشرطة، فعادة ما يكون من الصعب اقامة علاقة مهنية جيدة لأن هؤلاء الناس قد لا تكون لديهم الرغبة فى المساعدة.

فى مثل هذه الحالات فإن عملية الارتباط يمكن تعزيزها حينما يكون الاختصاصى الاجتماعى قادرا على تحديد ما سوف يكون عليه دوره ومسئوليته بوضوح. كما يجب أن تكون حقوق العميل ومسئوليته واضحة ايضا.

وبمجرد ان تستقر العلاقة وتصبح مقاومة العميل فى حدها الأدنى فإن عملية الارتباط تقوى وتصبح قيمة وأهمية الاختصاصى الاجتماعى واضحة للعميل.

وفى منتصف هذه المرحلة يستطيع الاختصاصى الاجتماعى ان يساعد بفعالية الافراد، أو الاسر، أو الجماعات على تحديد مجال المشكلة ويستطيع وضع وتنفيذ استراتيجيات التدخل.

فى نهاية المرحلة فإن عملية الارتباط تكون مهمة بعملية الإنهاء استنادا على طبيعة وعمق العلاقة بين الاختصاصى والاجتماعى، والفرد، أو الاسرة أو الجماعة.

ومن الأمور التى تساعد على عملية الارتباط قدرة الإخصائى الاجتماعى

على التخلص من السلبية حيث أن وجود اتجاهات عقابية واصدار الاحكام يجعل من الصعوبة اقامة علاقات مفيدة مع العملاء.

فتويخ العميل عند تأخره عن موعد الاجتماع قد يسبب استياء أو ضيق وعندما يكون العميل في موقف دفاعي فإن هذا يجعل من الصعب أن يثق هذا العميل في الاختصاصي الاجتماعي. وتقدير توقعات غير واقعية للعملاء سوف يدفعهم ويحفزهم ولكن عندما يصبحون غير قادرين على تحقيق هذه الاهداف فإن الاحباط والغضب من الاختصاصي الاجتماعي سوف تكون هي النتيجة الحتمية، والمحاولات اللاحقة من قبل الاختصاصي لدمج العميل في مجهودات أخرى قد يثبت عدم جدواه.

كما أن الوعود غير الواعية والتي لا مبرر لها عن طريق الاختصاصي الاجتماعي قد تساهم ايضا في احباط العميل وتجعل عملية الارتباط في غاية الصعوبة.

وباختصار فإن التخلص من السلبيات والحرص على الصراحة والامانة وعدم التسرع في اصدار الأحكام والواقعية وامكانية الاعتماد عليه وأن يكون جديرا بالثقة كل هذه العوامل سوف تعزز عملية الارتباط.

والمبادئ الاساسية في هذه العملية هي الصبر والفهم وتقبل مختلف القيم وأساليب الحياة.

### ثالثاً: مهارات الملاحظة:

من بين اعظم المهارات خطورة والتي يجب على الاختصاصي الاجتماعي ان ينميتها ويطورها هي مهارات الملاحظة. فالناس يرون فقط ما يحدد لهم اجتماعيا أن ينظروا اليه. حيث يستغرق الفرد في تحيزات لا تخصي سواء كانت شعورية أو لا شعورية.

اثناء تعلم مهارة الملاحظة فإن الهدف الاساسي ان يصبح الاحصائيون

الاجتماعيون أكثر ادراكا لتلك التحيزات بوجه خاص والتي تشوه أو تحرف أو تلون إدراكهم للآخرين.

وبالطبع فمن غير المؤكد أن يكون جميع الإدراك موضوعيا تماما. والملاحظة أكثر من مجرد الرؤية أو النظر. فالأخصائي الاجتماعي يلاحظ ما يقوله العميل وعليه أيضا أن يلاحظ ما لم يقله العميل. مثل فجوات معينة أثناء سرده لقصة. وعلى الأخصائي أيضا أن يلاحظ المظاهر الجسمية مثل المظهر الجسمي الخارجي، والتوترات الجسمية، تورد الوجه، العرق، الرجفة، سرعة التهيج، الاكتئاب، لأنها تكمل أحيانا قد تناقض أو تكذب الانطباعة التي أعطتها كلمات العميل. والملاحظة عملية اختيار أو انتقاء لما ينبغي أن نراه. فالأخصائي الاجتماعي يجب أن يقرر وبشكل مستمر ما يجب ملاحظته لأن من المستحيل أن يلاحظ كل شيء. ولكن من المهم توزيع ملاحظته على الأعضاء للتعرف على الاستجابات المختلفة من غضب أو تجنب أو ضيق حيث أن هذه الملاحظات سوف تشجع بطريقة مباشرة الاستجابات التي سوف تؤكد أو تنفي ملاحظات الأخصائي الاجتماعي.

وفي هذه النقطة فإن ملاحظة الأخصائي المساعد ليست سلبية ولكنها دائماً موجهة نحو هدف محدد كما أن تواجد الملاحظ يؤثر في الشخص أو السلوك موضع الملاحظة. حتى إذا كان دور الأخصائي الاجتماعي يقتصر على الاستجابة لما يحدث فإن تلك الاستجابة أو صدور نظرة تشككية من الممكن أن تكون سبباً في غضب العميل وشعوره بالتهديد والارتباك أي أن مجرد الاستجابة تكون مؤثرة في الفرد أو الجماعة موضع الملاحظة.

ويمكن أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بالمواجهة القوية، والفعالة، والدقيقة عندما تكون العلاقة الجيدة قد تأسست فعندما يعرف الأخصائي الاجتماعي العميل جيداً وتنمو العلاقة يصبح الأخصائي قادراً على الاستفسار عن معلومات معينة.

#### رابعاً: مهارات الاتصال:

يقصد بالاتصال عملية نقل المعلومات بين الناس . يعتبر المقوم أساسى فى عملية المساعدة.

ويعتبر الاتصال أداة أساسية للاخصائى الاجتماعى فعندما يعبر الفرد عما يؤله أو يضايقة على الاخصائى أن يؤكد له فهمه لما يقال، فمن خلال عملية التفاهم والاتصال المتبادل يصبح العميل فى وضع أفضل لتحويل المعلومات الجديدة الى سلوك جديد. والفرد أو الجماعة تتقبل وتشعر بالرضا عن الاتصال اذا كان مفهوماً . أما اذا كان الاتصال غير مفهوم فسوف يكون نصيبه التجاهل والاهمال واللامبالاه. وهذا يحدث اذا كانت الجماعة تتحدث بلغة مختلفة عن لغة الاخصائى الاجتماعى وحتى فى حالة تدخل آخرين للتفسير وتحسين الموقف فإن تدخل طرف ثالث يزيد فرصة التشوية والتحريف.

ويجب أن يكون الاتصال منسجماً مع أسلوب حياة العميل واهتماماته العامة.

وفى بعض الأحيان تكون الكلمات التى تستعملها إحدى الجماعات من الناس غير مفهومه لجماعة أخرى لذلك يجب على الأخصائى أن يستعمل كلمات واضحة وغير فنية.

والسلوك غير اللفظى يمكن أن يكون أيضاً اتصالاً له أهميته، فالمصافحة وتعبيرات الوجه، ونظرة العين، والوضع الجسمى، والتشاؤب وغير ذلك من السلوك غير اللفظى يمكن أن ينقل معلومات قيمة عن العميل للاخصائى الملاحظ الماهر. هذا السلوك غير اللفظى ينقل غالباً المشاعر التى لا يستطيع العميل ان يعبر عنها بالكلمات.

والبعد الاجتماعى فى ترتيب الجلوس يمكن أن يشير الى قدر أقل من التفضيل

وتتضمن المقابلة بين الاختصاصي والعميل الاستماع والتفسير والاستفهام.  
وتتضمن مقابلة بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل الاستماع والتفسير والاستفهام.

ونشير أنيت جارت Annette Garrett إلى أن الاختصاصي الاجتماعي عندما يسعى إلى مقابلة العميل فإن العميل أيضا يسعى لمقابلة الاختصاصي الاجتماعي ومن ناحية أخرى فإن الاختصاصي هو المقابل الذي يملك أسلوبا مهاريا مصحوبا بمعرفة نظرية وقيم مناسبة ودراسة واعية للممارسة والمقابلة تتضمن اتصالا بين اثنين من الناس حيث يمكن أن يطلق على المقابلة أنها محادثة مهنية<sup>(١)</sup>.  
وفيما يلي مناقشة الأساليب التي تساعد على تنمية مهارة الاتصال:

#### ١- الأصفاء: (الاستماع أو الانصات)

وهي إحدى المهام الأساسية للمقابلة والمقابل الجيد هو المنصت الجيد، الذي يكون مهتما ومركزا على ما قد قيل كما إن اختيار التعليقات أو الاستفسارات المناسبة والمختصرة تعطى العميل الاحساس بأن المنصت يريد ويرغب في فهم درجة أكبر مما يحاول العميل أن يقوله، وقد يكون الأصفاء للصمت معوقا ولكن لا يعنى ذلك التصريح بملأ فترات الصمت بأي تعليقات أو استفسارات أخرى.

وعلى اختصاصي الجماعة أن يصفى جيدا إلى ما يقال وكيف يقال ولمن يقال فكل ذلك يعينه على الفهم.

مثال (١):

في أحد المؤسسات الإيوائية وكان يوم زيارة الأهل كان الأطفال فرحين يتكلمون عن سوف يزورهم وفجأة قال أحمد وهو طفل في الثانية عشرة من

---

(1) Annette Garrett, Interviewing Principles and Methods N. Y: Family Service Association of America, 1972, P. 5.



عمره دون أن يلتفت إليه أحد هناك اعمال كثيرة فى هذه الايام وسوف لا يزورنى أحد ولكن هذا لا يهمنى كثيرا، ومن قول هذا الصبي ما يدل على اشتياقه لرؤية والديه إلا أنه يريد ان يسلك مثل الكبار. وسمعه الاخصائى ورأى أنه يجب عليه أن يعرفه أنه مفهوم ويقدر فيه روح التحمل والسلوك مثل الكبار، فقال بطريقة عفوية لكل الجماعة، أظن أن البعض منا سوف لا يزوره والديه بسبب موسم الحصاد الآن وهذا معناه قسوة على الوالدين فما رأيكم فى أن نكتب لهؤلاء الذين لا يستطيعون الحضور فتطلع أحمد للفكرة بحماس واحتشد حوله بعض الأولاد الآخرين.

فى هذا المثال نرى كيف كان اخصائى الجماعة حساسا ليس فقط لمحتوى الكلمات التى نطقها الطفل ولكن للطريقة التى القيت بها وايضا لما ورائها من مشاعر. وقد استخدم الاخصائى فهمه هذا لمساعدة الطفل ليس من الناحية العاطفية فقط بالثناء له ولكن بتقدير واحترام محاولته السلوك مثل الكبار واعطائه فى نفس الوقت مخرجا للعمل وهذا ايضا ساعد اعضاء آخرين فى الجماعة.

#### مثال (٢):

يوضح ما يفعله عدم الاصغاء لمشاعر شاب فى أحد المصحات النفسية. فقد قطف هذا الشاب بعض الاعشاب ولس بها وجهة لسا خفيفا فشر كأنها فراء قط ناعم، فأعجبه ذلك وأخذ يقطف منها الكثير ولكنه تنبه فجأة لحضور شخص وكان مدرس التربية الرياضية الذى اقترب منه وقال له ماذا تفعل بهذه الاعشاب يا خليل وحاول الشاب أن يجمع الكلمات ليشرح سبب اعجابه بها. ولكن المدرس لم يترك الفرصة ليستمع اليه وأخذ الاعشاب منه والقها على الأرض وقال له ان الانسان لا يقطف الاعشاب ولكنه يجمع الزهور ومد يده وقطف له بعض الأزهار وقدمها له وأخذها خليل كارها وفور ادارة المدرس ظهره<sup>١</sup> رمى الازهار ودهسها بقدمه .

فى هذا المثال لم يتلق الشاب اى مساعدة بل شعراته لم يكن مفهومها كما ان المدرس اضاع بعدم اصفائه فرصة ذهبية لاكتشاف خفايا التفكير والشعور عند هذا العضو وربما لو عرف سروره بالاشياء الناعمة لازاد ادراكا لحالته النفسية ومخاوفه.

واخصائى الجماعة عليه ان يصنى بطريقة مختلفة عن الاصغاء العادى قفى حياتنا العادية اعتدنا ان نصفى لما يقال من خلال مشاغلنا الخاصة اما اصغاء الانصائى فانه يتضمن تقدير لافكار وشخصية العضو.

## ٢- الاستفهام:

وهو عنصر آخر من الاتصال ومهارة ينبى على الانصائى أن ينمىها حيث أن الاسئلة ذات النمط الاتهامى والاستجوابية تعد اسئلة عديمة الفائدة لانها تضع الفرد فى موقف دفاعى.

والتوقيت الزمنى للسؤال ومدى مناسبته والعلاقة الطيبة تعزز عملية الاستفهام وعموما فإن الاسئلة القيادية أو الموجهة والاسئلة مفتوحة النهاية تعتبر أكثر جدوى من الاسئلة المغلقة أو التى يمكن الاجابة عليها بتعم أو لا.

وترى، جاريت، Garrett<sup>(١)</sup> بأن القاعدة العامة الجيدة هى الا توجه الاسئلة إلا فى الحالتين:

- عند الحصول على معلومات دقيقة وضرورية.
- عند توجيه المحادثة الى الطرق المثمرة.

الطرق المعززة لتنمية مهارة الخدمة الاجتماعية:

حيث يكون الهدف من استخدام تلك الطرق تعزيز وتنمية مهارات الخدمة الاجتماعية وتمثل فيما يلى:

## ١- التسجيل.

---

(1) Ibid. P. 48.

٢- الاشراف.

٣- الاستشارة.

وكل عملية من العمليات السابقة لها وسائل واهداف وقواعد واهمية ليس هذا المجال لتناولها تفصيلا.

المهارات الاساسية التي يجب ان يكتسبها اخصائي خدمة الجماعة:

حددت هيلين ي فيليبس المهارات الآتية <sup>(١)</sup> باعتبارها لازمة وضرورية لاختصاصي خدمة الجماعة:

١- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة. Skill in Using agency Function

٢- المهارة في الاتصال بالمشاعر. Skillin in Communication of Feeling

٣- المهارة في استخدام الواقع في الزمن الحاضر.

Skillin using the reality of the Present

٤- المهارة في استشارة واسخدام علاقات الجماعة.

Skillin stimulating and using group relation

ويتفق د. أنيس عبد الملك على المهارات السالفة الذكر ويضيف عليها مهارات أخرى تمثل فيما يلي <sup>(٢)</sup>:

٥- المهارة في تكوين علاقة مهنية.

٦- المهارة في تحليل موقف الجماعة.

٧- مهارة الاشتراك مع الجماعة.

٨- مهارة استغلال امكانيات وموارد المؤسسة.

---

(1) Helen U. Phillips. Op, Cit. P.51.

(٢) انيس عبد الملك، مرجع سابق، ص ١٨٣

## ٩- مهارة التقييم.

فيما يلي تناولا لتلك المهارات:

المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة<sup>(١)</sup>:

ونعني بالوظيفة الاجتماعية للمؤسسة تنمية الخدمة وتقديمها للمجتمع باعتبارها وسيلة لتنفيذ اغراض المؤسسة.

وتتمثل وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة في توفير الخبرات الاجتماعية من خلال البناءات المناسبة، ومساعدة القيادة التي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة في التأثير على النمو الاجتماعي لاعضاء الجماعة، وينتظر من الاختصاصي الاجتماعي ان يساعد الاعضاء على تنمية انفسهم كأفراد من ناحية وتنمية جماعاتهم باعتبارهم اعضاء فيها من ناحية أخرى وذلك بتركيز حاميهم على العلاقات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة كأحد وظائفها.

ومن أجل استخدام وظيفة المؤسسة بصورة مفيدة لاعضاء الجماعة فإن ذلك يتطلب فهم علاقة الجزء بالكل أى امكانية النمو الشخصي من خلال علاقة الشخص بالجماعة التي يعتبر جزء منها والايمان بأن الفرد يستطيع ان يتحرك نحو الكمال من خلال علاقاته مع الآخرين

ويستخدم الاختصاصي الاجتماعي نفسه كوسيلة لاجتماعات تغيير في العلاقات الاجتماعية وتمثيل المؤسسة التي يحمل وظيفتها وذلك بالتسجيل أو الاسراع واعطاء الفرص نحو عملية العلاقات الاجتماعية، وجزء كبير من توجيهاته ينشأ من فهمه وتقبله لوظيفة المؤسسة وقد أكد تريشر Trecher هذه النقطة في مناقشته لوظيفة المؤسسة حين يقول ان وظيفة المؤسسة يمكن النظر اليها على انها اداة ايجابية يستطيع الاختصاصي استخدامها مع جماعاته.

كما يجب مساعدة الجماعة على أن ترى وتفهم وتتقبل كل من الفرص

(1) Helen U. Phillips Op. Cit., P 51- 76.

وباعتبار الاختصاصي الاجتماعي ممثلاً للمؤسسة فإنه يكون مدعوا باستمرار لتفسير وإعادة تفسير وظيفة المؤسسة وعمله من خلال تلك الوظيفة. وبدون فهم هذه العملية فإنه من المشكوك فيه أن تستطيع الجماعة الارتباط بنجاح مع المؤسسة والاختصاصي الاجتماعي البارع يحمل الوظيفة في نفسه وبدون الحاجة إلى تأكيد ذلك بالكلمات ولكن بتوجيه كافة جهودة بصورة مستمرة نحو ما تقوم به المؤسسة في المجتمع.

وحيث أن الاستخدام الواعي لوظيفة المؤسسة يعتبر من المهارات الأساسية لخدمة الجماعة فإننا سوف نركز على الطريقة التي يستطيع بها الاختصاصي استخدام وظيفة المؤسسة باعتبارها نقطة البداية من أجل التحرك نحو تحقيق أهداف خدمة الجماعة وسوف ننظر بعين الاعتبار إلى طبيعة البداية والعملية المستمرة من خلال إدراك الأعضاء وعلاقتهم بوظيفة المؤسسة حيث تشمل تلك المهارة العمليات الآتية:

#### أ- عملية قبول الأعضاء بالمؤسسة:

حيث تكون دوافع الانضمام للمؤسسة مختلفة فقد يحضر العضو الجديد إلى المؤسسة بصحبة أصدقائه الذين يحدثونه عنها أو مع الأشخاص الذين لديهم حب الاستطلاع مثله لما سيجدونه في هذه المؤسسة أو قد يكون طفلاً متواجداً بناءً على رغبة والديه في الانضمام وعند مقابلة الاختصاصي للعضو فإنه ينفذ إجراءات المؤسسة من أجل اتمام عملية البت في القبول. حيث يناقش العضو فيما يرغب في تحقيقه من خلال تواجده في المؤسسة وأن يوضح له المزايا التي تعود عليه مقابل عضويته في المؤسسة والمسؤوليات المتوقعة أن تسند إليه أي إعطاء فكرة واضحة عن المؤسسة وعملها وبرنامجها وشروط العضوية... الخ.

هذه المعرفة يمكن أن تنقل للعضو بطرق عديدة. فعلى سبيل المثال عندما يعبر العضو عن رغبته في الالتحاق بأحدى الجماعات فإنه يستطيع أن يعرف بأن



هناك العديد من جماعات في هذه المؤسسة وأنه يستطيع ان يختار منها ما يناسبه حيث أن المؤسسة نخدم الناس في جماعات وبالتالي تركز المناقشة حول الأنشطة والجماعات التي يمكن ان يلتحق بها اما إذا كان العضو يريد مساعدة فردية والتعبير عن مشكلة خاصة بعلاقاته الشخصية فإن الاختصاصي يستطيع وفي ضوء ما يتوفر له من معلومات توضيح المؤسسة المناسبة في المجتمع والتي تكون وظيفتها العمل على مساعدة الافراد الذين لديهم مشكلات شخصية. وفي هذه المقابلة يكون الاختصاصي حساسا للمشاعر المختلطة وان يكون مدركا بأن جزء من اهداف المقابلة هو العمل مع تلك المشاعر ومساعدة الاعضاء على تحديد وتوضيح ما يبحثون عنه في المؤسسة وان يختارون الجزء المناسب من خدمات المؤسسة والذي يتناسب معهم. وطالما ان العضو اقدم على الخطوة الأولى في الارتباط بالمؤسسة فإن ذلك يعنى انه يسلم نفسه لانواع معينة من الارتباط بالآخرين وان يمارس الاختيار لاستخدام خدمات المؤسسة وان يعبر عن اهتماماته وبالتالي يأخذ الخطوة الأولى نحو استخدام تلك الخدمات.

ومن خلال تلك المقابلة يتاح للعضو الاحساس المبدئي بطريقة المؤسسة في تقديم خدماته وسوف يكتشف ان رغبانه واهتماماته سوف تؤخذ في الاعتبار ويستجاب لها كما أنه يدرك الحدود التي تضعها المؤسسة وما تتوقعه المؤسسة من اعضائها.

## ٢- مساعدة الفرد من خلال الجماعة:

حيث تتضمن وظيفة المؤسسة خدمة الأفراد من خلال الجماعات وهذا يتطلب من الاختصاصي الاجتماعي أن يوجه اهتمامه نحو استفادة كل عضو من الخبرات السابقة.

كما ان الاتصالات بين الاعضاء في اجتماعات الجماعة تعتبر مرغوبة وضرورية وان الخبرة الجماعية المشتركة يجب أن تكون محور مساعدة الاختصاصي الاجتماعي.

ونظرا لان وظيفة المؤسسة تشتمل على مساعدة الجماعة كوحدة على النمو  
بالاضافة الى مساعدة الافراد فإن اهتمامات الاختصاصي الاجتماعي يجب ان  
تنصب في وقت واحد على نمو الجماعة ككل وعلى نمو كل فرد من أفراد  
الجماعة، وفي نهاية الأمر فإن هذه الحركة تعتبر متبادلة التأثير مما يجعلها ممكنة  
للأخصائي الاجتماعي والذي يركز على مساعدة الجماعة على النمو باعتبارها  
مطلبا أساسيا له فإنه يساعد كل عضو على اكتشاف دوره في الجماعة باعتبار  
ان نموها يتحقق من خلال علاقات الاعضاء اى أن جهود الاختصاصي  
الاجتماعي تبدل لمساعدة الفرد على اشباع حاجاته من خلال مساعدته  
للجماعة ككل.

### ٣- مساعدة الفرد خارج الجماعة:

تتضمن ايضا اغراض مؤسسة خدمة الجماعة مساعدة الأفراد على تنمية  
العلاقات والصلات المسئولة في الجماعة كما أن وظيفتها ايضا تقديم الخبرات  
الجماعية تحت ظروف معينة.

وعلى الرغم من ان مساعدة الاختصاصي الاجتماعي نحو تحقيق اهداف  
المؤسسة تقدم أولا أو بشكل اساسي من خلال عمليات الجماعة فإن جزء من  
هذه المساعدة يمكن أن يقدم من خلال الاتصالات الفردية مع الاعضاء الى  
الحد الذي يجب ان يقوموا بعده بالاستخدام المنحيد للخبرات الجماعية  
والمقابلات التي يجيبها اختصاصي نمو الجماعة. فمن جهة أخرى  
جانبها إلا ان هذه المقابلات لا تتم بمعزل عن الجماعة وقد تكون معظم  
الاسئلة المثيرة للجدل في ممارسة خدمة الجماعة تركز حول طبيعة الاتصالات  
الفردية وما هي طبيعة المشكلات التي يستطيع اختصاصي الجماعة ان يقدم  
مجهوده ويوجه لها مساعدته؟

وما هي الصلة بين مساعدة الاختصاصي في المقابلة ووظيفة المؤسسة؟  
والاجابة على السؤال الثاني قد تلقى الضوء على الأول، فالمقابلات الفردية تبدأ

أما عن طريق الاختصاصي أو عن طريق عضو الجماعة فأخصائي خدمة الجماعة قد يدعو عضو الجماعة أو رئيس الجماعة للتحدث معه حول الخطط الخاصة بالاجتماعات أو حول مدى استطاعة العضو تنفيذ المسئوليات التي استندت إليه من قبل الجماعة. أو إذا كان العضو يجد صعوبة في ممارسة نشاط البرنامج أو صعوبة في علاقاته مع الأعضاء الآخرين في الجماعة فإن الاختصاصي غالباً ما يقوم بمساعدة العضو عن طريق المحادثة الخاصة معه حول مشاركته في الجماعة. أي أن هذه المقابلات تتعلق بشكل واضح بالخبرة الجماعية<sup>(١)</sup>.

#### ٤ - عملية التحويل The Referral Process<sup>(٢)</sup> :

كثيراً ما يصادف الاختصاصي عضواً يعاني من مشكلة لا يدخل علاجها ضمن وظيفة المؤسسة. ولا يعني ذلك تخلي الاختصاصي عن العضو بل عليه أن يساعد العضو على الالتحاق بمؤسسة أخرى تستطيع أن تساعد.

ويتبع الاختصاصي الخطوات الآتية في عملية التحويل:

- ١ - يحدد الاختصاصي للعضو المؤسسات التي تستطيع أن تساعد.
- ٢ - يساعد الاختصاصي العضو على اختيار المؤسسة التي ستساعده.
- ٣ - يحرر الاختصاصي خطاب تحويل العضو إلى المؤسسة ويسلمه له.
- ٤ - يقوم العضو بالاتصال بالمؤسسة وتقرير عما إذا كان يقبل الاستفادة من خدماتها أم لا.
- ٥ - إذا احتاجت المؤسسة الأخرى لبعض المعلومات عن العضو فيجب على الاختصاصي أن ينقل إليها المعلومات الضرورية والمتعلقة بالمشكلة بحيث يطلع عليها العضو ويوافق عليها.

- ٦ - إذا اضطرت الاستفادة العضو من خدمات المؤسسة الأخرى الانقطاع عن

---

(1) Ibid, P. 76.

(٢) أنيس عبد الملك، مرجع سابق، ص ١٧٤.

اجتماعات الجماعة لبعض الوقت فيجب على الاخصائي ان يخطر الجماعة بعد أخذ موافقة العضو بتحويله على المؤسسة الأخرى بدون الخوض في التفاصيل.

٧- يساعد الاخصائي العضو بعد اتمام استفادته من خدمات المؤسسة الأخرى على العودة الى الجماعة والتكيف معها واحتلال المكانة اللائقة به فيها.

٨- إذا تعرض العضو لمشكلات مع الجماعة بسبب تحوله على المؤسسة الأخرى فيجب على الاخصائي مساعدة الجماعة والعضو على التغلب على تلك المشكلات وعدم مناقشة موضوع التحويل بعد ذلك أو إثارته.

المهارة في الاتصال بالمشاعر Skill in Communication of Feeling

وتتضمن هذه المهارة بعض الاعتبارات الهامة:

١- مشاعر الاخصائي The Worker's Feelings

تتضمن مشاعر الاخصائي ناحيتين احدهما تلقائية والأخرى موجهة فالمشاعر التلقائية للأخصائي الاجتماعي تتبع منه كشخص وهي تتضمن جانبين أحدهما ايجابي والآخر سلبي والمشاعر الايجابية مثل الثقة في النفس- الحب. أما المشاعر السلبية مثل الخوف والكراهية والتحيز.

لذلك كان يجب على الاخصائي كشخص مهني أن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر على ذلك الجانب السلبي. فمشاعر الاخصائي نحو العضو والجماعة يجب أن تكون مشاعر حب وتقبل، ولكن إذا كره الاخصائي العضو أو الجماعة لسبب أو لآخر فإنه يكون بذلك قد تخلى عن دوره المهني وعليه أن يكتسب بصيرة في مشاعره تمكنه من تحليلها وفهمها بأمانة ثم اخضاعها لتوجيهه حتى تسير في الحدود التي تضعها له إيمانه المهنية.

٢- مشاعر أعضاء الجماعة The Group Members Feelings:

أن مشاعر عضو الجماعة تشتمل ايضا على جانبين أحدهما ايجابي والآخر

سبى والمشاعر الايجابية مثل تقبل الاعضاء والجماعة - تقبل الاختصاصي والمؤسسة. أما المشاعر السلبية فمثل كراهية عضو في الجماعة أو الجماعة أو العداوة الموجهة للاختصاصي.

وواجب الاختصاصي هو مساعدة العضو على أن يتفهم مشاعره ويتقبل تلك المشاعر بعد تفهمها - كما أنه يساعد العضو على التعبير عن مشاعره بطريقة سليمة.

فعلى سبيل المثال إذا وجد الاختصاصي أن عضوا يحاول أن يتعدى عليه بأى وسيلة باستمرار عندئذ يجب على الاختصاصي أن يحاول معرفة مغزى سلوك العضو، فربما كان عداؤه موجهاً إلى الاختصاصي كمصدر للسلطة نتيجة لخبرات سيئة مع الآب أو بديلة أو سلطة سابقة أو اختصاصي سابق. وإذا تأكد الاختصاصي من نتيجة تحليله فعليه أن يحاول بلباقة أن يكسب العضو بصيرة في سلوكه والمرحلة التالية لذلك هي مساعدة العضو على تقبل مشاعره إذ أن العضو قد يتعرض لارتباك شديد إذا ووجه بحقيقة مشاعره وإذا نجح الاختصاصي في ذلك فعليه بعدئذ أن يساعد العضو على التحكم في مشاعره وتوجيهها وذلك لا يتم بسرعة فعلى الاختصاصي أن يتمشى مع قابلية العضو للتغير. وطوال فترة التغير يساعد الاختصاصي العضو على التعبير عن تلك المشاعر السلبية بطريقة سليمة مقبولة حتى يتم للعضو التحرر منها ولا يتعرض لكتبها أو لكبحها.

### ٣- مشاعر الجماعة Group Feeling:

أن الجماعة لا تتكون من مجموعة من الأعضاء بل أن لها خصائصها المنفصلة عن خصائص الأعضاء كأفراد. كما أن لها ذاتيتها وكيانها وعلى ذلك فلا يمكن البتة اعتبار مشاعر الجماعة كمجموع حسابي لمشاعر الأعضاء المكونين لها. إذ أن مشاعر الجماعة تختلف اختلافاً بيناً عن مشاعر أعضائها رغم أنها في الأصل ناتجة عن تفاعل تلك المشاعر، وهذه الظاهرة معروفة بأسم التفاعل الانشقي. فالعناصر المكونة لأي مركب كيميائي لا تعطى ذلك المركب



خصائصه. بل أن للمركب الكيماوى خصائصه المختلفة تماماً عن خصائص  
العناصر المكونة له. وعلى هذا القياس فإن مشاعر الجماعة هي حصيلة مشاعر  
الأفراد غير أنها مختلفة تماماً عنها ولها خصائصها وسماتها المميزة لها.

وعلى الاخصائي أن يحاول أن يفهم مشاعر الجماعة ويدرس دوافعها ويحاول  
أن يتعامل معها بطريقة موضوعية فيقبل مشاعر الجماعة مهما كان نوعها  
ومهما كان الدافع اليها ثم يحاول أن يكسب الجماعة بصيرة في مشاعرها  
ويساعدها على تنمية العناصر الايجابية فى تلك المشاعر وعلى تقويم النواحي  
السلبية فيها وعلى التعبير عن مشاعرها بطريقة مقبولة.

فعلى سبيل المثال يرى كثير من علماء علم النفس الاجتماعى أن ثمة  
كمية من العدوان تنشأ تلقائياً مع تكوين الجماعة. فعلى الاخصائي أن يعترف  
بتلك الحقيقة ويتقبل عداء الجماعة - ويدرس كيفية تعبير الجماعة عن ذلك  
العداء ويحاول أن يكسب الجماعة بصيرة بذلك العداء بطريقة مقبولة كأن يتيح  
للجماعة الفرصة للعمل (ضد) الطبيعة فى مشروع خدمة عامة وبهذه الطريقة  
يساعد الجماعة على تفريغ تلك المشاعر العدوانية بطريقة سليمة.

المهارة فى استخدام واقع الزمن الحاضر:

### Skill in Using the Reality of the Present

يعتبر الزمن الحاضر هو البعد الزمنى الرئيسى الذى يساعد فيه الاخصائي  
الجماعة واعضاءها لتحقيق أغراضهم.

وتعتقد «هيلين .ى فيليبس» فى أهمية الزمن الحاضر متأثرة بأراء التى  
تدحض آراء «فرويد» ولا تهتم بالماضى وتركز فقط على الزمن الحاضر على  
اساس أنه المجال الوحيد للحياة النفسية.

ولا يعنى ذلك إنكار الماضى انكاراً تاماً، ونفى تأثيره على سلوك الفرد أو  
الجماعة فى الوقت الحاضر. فالماضى يؤثر حقاً فى السلوك الحالى غير أن

الاختلاف ينصب حول عمق ذلك التأثير ومداه.

ومن رأى «فرويد» الرجوع إلى الماضي تماماً لفهم السلوك الحالى أى أن الحاضر ما هو إلا استمرار للماضى، والبقاء للماضى فقط إذ أنه يعيش فى الحاضر وعلى ضوءه نستطيع أن نتنبأ بالمستقبل.

ومن رأى «رانك» ألا تتوغل الى هذا الحد فى الماضي وان نركز على كيفية تعبير واستخدام الفرد أو الجماعة لخبرات الماضي فى الحاضر، أى أن فهم الماضي لا يتم منفصلاً عن الحاضر بل متصلاً به، وعلينا أن نتنبأ بالمستقبل فى ضوء الحاضر أيضاً.

فالحاضر هو مكان التقاء الماضي بالمستقبل.

ولذلك فعلى الاختصاصى ألا يرجع الى سجلات الاختصاصى السابق عن الجماعة أو أفرادها إلا للضرورة ولفهم ماضى الجماعة فى ضوء سلوكها الحالى.

وقد يقع الاختصاصى خصوصاً إذا كان مبتدئاً أو غير مدرب تدريباً كافياً فى خطأ فهم سلوك الجماعة الحالى فى إطار خبراتها الماضية وعلى ذلك يتوقع الاختصاصى للجماعة انماطا سلوكية على ضوء فكرته عنها من سجلاتها القديمة. وربما تصرف الاختصاصى فى ريادته للجماعة على ضوء تلك الافكار الخاطئة أو ربما كرر نمط ريادة الاختصاصى السابق للجماعة.

وقد يرى الاختصاصى اعضاء الجماعة كما كانوا منذ سنين خلت ثم يفاجأ الاختصاصى بأن هؤلاء الاعضاء قد تغيروا فى الوقت الحال الى حد كبير عنهم فى الماضي، وربما الى أحسن أو إلى أسوأ.

لذلك فيجب على الاختصاصى أن يتفهم الماضي بالقدر الذى يساعده على ريادة الجماعة فى الوقت الحالى بكفاءة أفضل بحيث لا يفصل الماضي عن الحاضر وينتقى من خبرات الماضي تلك التى ما زالت تعيش فى الحاضر وتؤثر فيه.

## المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة.

### Skill in stimulating and using Group Relations

تعتبر المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة من أهم سمات طريقة خدمة الجماعة. ويستخدم الاختصاصي تلك المهارة لمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعي.

وتتضمن تلك المهارة ما يلي:

أ- علاقة الجماعة كبؤرة اهتمام لعملية خدمة الجماعة:

### Group Relations as the Focus for social Group Work Process

يعمل اختصاصي خدمة الجماعة على مساعدة كل عضو فى الجماعة على إقامة علاقات اجتماعية مع سائر أعضاء الجماعة حتى يحتل مركزا فى الجماعة يتفق مع قدراته وامكانياته.

ويجب أن يدرك الاختصاصي أن العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة تلقائية بمعنى أنه لا يتسبب فى حدوثها بل عليه دراستها كظاهرة وفهمها واستخدامها حتى يحقق للجماعة والأعضاء النمو المنشود.

فالعلاقات الاجتماعية يتعامل معها الرائد المهني بطريقة بناءة وعليه أن يتزود بالمهارة التي تمكنه من استخدام تلك العلاقات الاجتماعية كقوة ديناميكية تعمل على تنمية الجماعة.

وبالإضافة الى واجب الاختصاصي فى مساعدة كل عضو على أن يجد له المكان الملائم فى نسيج علاقات الجماعة، فعليه بالإضافة إلى ذلك أن يعمل على توازن العلاقات الاجتماعية فى الجماعة ككل بحيث يضمن توزيع تلك العلاقات بين الأعضاء فى نمط يكفل للجماعة وعندها.

وعلى الاختصاصي أن يكون مدركا لاحتياجات كل عضو فى الجماعة حتى

يساعده على اقامة علاقات سليمة بالآخرين، وعليه ألا يحاول الاهتمام الزائد بعضو معين بحيث يعرقله ذلك عن اعطاء الأهمية اللازمة لسائر الاعضاء والجماعة.

#### ب- استخدام البرنامج كوسيلة لتقوية العلاقات الجماعية:

تزداد العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشترك. وعلى ذلك فيستطيع الاختصاصي مساعدة الجماعة على اختيار تلك البرامج التي تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة، إذ أن كل عضو في الجماعة يساهم ويشارك في عملية وضع وتنفيذ البرنامج يشعر أن البرنامج قد أصبح ملكا للجماعة وأنه مرتبط بها وعلى ذلك يبذل العضو جهده في تناسق مع جهود الآخرين لتحقيق الهدف المشترك.

#### ج- ضبط النفس Containment:

على الاختصاصي ألا يحاول أن يتدخل في النشاط الجماعي إلا عند اللزوم ولا يستحسن أن يكون تدخله سافرا بل يفضل أن يتم ذلك التدخل بدون اشتراك واسهام واضح. وعدم تدخل الاختصاصي إلا عند الضرورة يساعد الجماعة على أن تعتمد على نفسها في النمو والتطور.

ولا يعنى ذلك أن يظل الاختصاصي سلبيا تاركا الجماعة تعمل كيفما يحلو لها غير أن تلك المهارة تعنى أن الاختصاصي يتدخل فى وقت ملائم بحيث يصبح تدخله ضروريا - وتعنى أيضا معرفة الاختصاصي لكيفية التدخل بحيث لا تؤثر على الجماعة تأثيرا ضارا - وتعنى تلك المهارة أيضا أن الاختصاصي يعرف المواقف التي لا يتدخل فيها من نشاط الجماعة.

#### د- علاقات الجماعة فى المواقف الحرجة Group Relations in Crisis

فى بعض الأحيان تتعرض الجماعة لبعض المواقف الحرجة التي تهدد تماسكها وتعرضها للتمزق. وفى تلك المواقف يجب أن تشعر الجماعة بأن

الاخصائي يقف بجانبها وبأنه يمد لها يد المساعدة، وعلى الاخصائي في تلك المواقف أن يزيد من مقدار تدخله في التفاعل الجماعي حسب ما يتطلبه الموقف غير أن تدخله يجب أن يتركز حول مساعدة الجماعة على التغلب على الموقف الحرج وليس بفرض اعتماد الجماعة عليه في مواجهة تلك المواقف فيساعد الاخصائي الجماعة على تفهم الموقف وتحليله وتحديد العوامل المتسببة في حدوثه ثم تقييم استجابة الجماعة كجماعة وكل من أعضائها للموقف ثم مناقشة الحلول المقترحة ووضع خطة العمل لمواجهة الموقف ثم تقييم الخطة بعد ذلك.

### المهارة في تكوين علاقة مهنية:

العلاقة المهنية هي تفاعل سيكولوجي بين مهني وعميل يتركز على مبادئ وأسس المهنة ويتم دائما بالثقة والموضوعية.

فالمقصود بالعلاقة إذن ذلك التفاعل النفسي الذي يحدث بين أي مهني مثل الطبيب أو الاخصائي وبين عميله سواء أكان مريضاً أو فرداً أو جماعة، وطالما أن التفاعل السيكولوجي موجود بين الأفراد عامة وبين الجماعات فإن ذلك التفاعل السيكولوجي بين المهني والعميل يختلف بالطبع عن ذلك الموجود بين الأفراد والجماعات الطبيعية - إذ أنه يؤدي غرضاً معيناً تهدف إليه المهنة، فهو تفاعل موجه له غرض محدد ويتم توجيهه عن طريق المهنة.

وطالما أن ذلك التفاعل السيكولوجي الموجه يخدم أغراض المهنة فإنه يتشكل حسب قواعد وأصول تلك المهنة. فأسس العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية ترتكز أساساً على مبادئ الخدمة الاجتماعية، غير أن العلاقة المهنية دائماً وفي أي مهنة تتميز بالثقة من جانب العميل في مقدرة المهني على خدمته وفي الثقة التي يوليها المهني لنفسه في أن معلوماته ومهاراته تساعد وتتمكنه على أداء واجبه المهني وفي ثقته أن في مقدوره أن يساعد العميل. كما أن العلاقة المهنية تتميز دائماً بالموضوعية، بمعنى أن المهني لا يتحيز شعورياً أو لا



شعوريا ضد العميل أو معه - إذ أن ذلك التحيز يمنع المهني من استخدام مبادئه في افادة العميل وخدمته.

أسس العلاقة المهنية في اخذ خدمة الاجتماعية:

١- الاحترام: أن الاختصاصي الاجتماعي يحترم عميله بمعنى أنه لا يسفهه أو ينتقد سلوكه أو ما يدر عنه كما أنه يحترم مشاعره ولا يسخر منها.

٢- التقبل: إذ أن الاختصاصي لا يعامل على العميل لاي سبب، ويتقبل ما يندر منه على أساس أنه أحد مظاهر مشكلته.

٣- السرية: فالاختصاصي يحترم أسرار العميل ولا يفشيها لاي شخص ولا يذيع منها إلا ما هو في صالح العميل وبموافقة العميل نفسه. والسرية أحد العناصر الأساسية في العلاقة المهنية - فإذا ما أقتنع العميل بأن الاختصاصي الاجتماعي موثمن على الأسرار فإنه سيؤد الثقة فيه وبالتالي تقوى العلاقة المهنية بين الاختصاصي والعميل.

٤- الثقة: أنها تكما سبق القول أحد العناصر الأساسية في أي علاقة مهنية. وهي من جانبين - من جانب العميل ومن جانب الاختصاصي، فالأخصائي يثق في قدرته على مساعدة العميل كما أنه يثق في امكانية العميل على الاستجابة والتغير. أما العميل فإنه يثق في مقدرة الاختصاصي على مساعدته على الوصول الى الغرض من طلبه للخدمة.

٥- الموضوعية: فالعلاقة المهنية تتسم بأنها هادفة، متحررة من أي غرض أو تحيز شخصي. لذلك فعلى الاختصاصي ألا يتجاوب مع مشاعر العميل بدرجة تجعله يتحيز لجانب العميل وينسى دوره المهني - أو إذا كان العميل صديقا شخصيا للاخصائي الاجتماعي ورغم ذلك يقبل الاختصاصي الاجتماعي أن يعمل معه فإنه حتما سيتأثر بعامل الصداقة ويتحيز للعميل وفي هذه الحالة لن تصبح العلاقة المهنية موضوعية بأي حال وسيعمل

الاخصائى الاجتماعى لخدمة صديقة على أساس أنه يقدم له خدمة شخصية. فالعلاقة المهنية اذن لا يمكن أن تقوم بين الاخصائى وأحد اصدقائه أو أقربائه.

كما أن الاخصائى قد يجد نفسه مدفوعا لكراهية العميل وقد لا يجد سببا وجيها لذلك، وفى هذه الحالة يكون السبب لا شعوريا فربما كانت ظروف العميل أو سمات شخصيته تثير عند الاخصائى مشاعرا غير سارة. فإذا لمس الاخصائى ذلك وجب عليه أن يقيم ذاته ويحاول أن يتحرر من ذلك التحيز.

وربما كان سبب التحيز شعوريا. فالأخصائى يميل الى كراهية العميل لاي سبب ظاهرى. وفى هذه الحالة أيضا يجب على الاخصائى أن يتحرر من ذلك التحيز.

وإذا وجد الاخصائى أنه لن يستطيع أن يتحرر من التحيز الشخصى سواء كان لجانب العميل أو ضده فعليه أن يرفع الأمر للمشرف وربما تنحى الاخصائى عن العمل مع الحالة. وقد يلجأ العميل إلى تحويل العلاقة المهنية الى علاقة شخصية طمعا فى أن يتقرب من الاخصائى كى يؤدي له الخدمة على نحو ما يتمنى العميل. وعلى الاخصائى أن يوجه العلاقة المهنية بلياقة الى بورتها المهنية بدون أن يمس سائرا أركان العلاقة المهنية مثل احترام العميل والعلاقة المهنية ضمانا لعدم تحيزها تعتبر أنها قائمة بين ثلاثة أركان - العميل والاخصائى والمؤسسة - فالأخصائى لا يتعامل مع العميل إلا بقدر ما تسمح به أهداف ووظيفة المؤسسة. ووجود المؤسسة طرفا ثالثا فى العلاقة المهنية يحد حتما من تحيز الاخصائى للعميل.

ونرى أن العلاقة المهنية يجب أن تقوم بين أربعة أركان لا ثلاثة العميل - الاخصائى - المؤسسة - المهنة.

وقد يرد على ذلك بأنه لا ضرورة للمهنة كركن أربع من أركان العلاقة المهنية سدا أن الاخصائى يعتبر شخصا مهنيا أى أنه يمثل المهنة كما أن

المؤسسة هي الأخرى لها أغراض مهنية ولكن مهنة الخدمة الاجتماعية ما زالت حديثة ولم ترسخ قواعدها المهنية بعد. رسوخا قويا كمهنة الطب مثلا. ذلك فإن الاعداد المهني للاخصائي الاجتماعي ما زال ناقصا وخاصة في مجتمع مثل جمهورية مصر العربية إذ أن الاخصائي الاجتماعي يتخرج في معاهد الخدمة الاجتماعية وهو حديث السن ولم يتعلم من المهنة إلا مضمونها العام - ولذلك فإنه قد يتعرض لمواقف تنسبه دوره المهني الى حد قليل أو كثير ولكن - إذا تذكر الاخصائي الاجتماعي باستمرار أن ثمة مهنة معينة يلتزم بها بقواعدها وأسسها - فإنه بلا شك يساعد على عدم التحيز.

فوجود المهنة اذن كركن رابع في العلاقة المهنية هام وضروري إذ أنه يعطى تلك العلاقة باستمرار طابعها المهني الخاص.

#### ٦- الديمقراطية:

فالعلاقة المهنية لا تضغط على العميل بأي صورة ولا تفرض عليه حلا ولا معينة - فالعميل يؤثر في العلاقة المهنية بدوره غير أن تأثيره فيها يكون تحت توجيه الاخصائي - ومعنى ذلك أن العلاقة المهنية ليست من طرف واحد فقط هو الاخصائي الاجتماعي الذي يفرض على العميل ما يراه في صالحه.

فالعلاقة المهنية تسمح للعميل بأن يعبر بانطلاق عن ذاته كما أنها تسمح له بأن يقبل أو يرفض الخدمة.

والعلاقة المهنية تعتبر المعبر الذي تصل بواسطته خدمات المؤسسة الى العميل عن طريق الاخصائي الذي يمثلها ثم يوصل الاخصائي بدوره الخدمة الى العميل عن طريق العلاقة المهنية.

كما أن العلاقة المهنية تخلق المناخ الذي يوفر للعميل الطمأنينة - فيبدأ في عرض مطالبه على الاخصائي بدون خوف أو وجل.

وهي تتميز بالدفء والحرارة والمشاركة الوجدانية - إذ أن كل ذلك يؤكد

للعميل ذاته كأنسان - فيبدأ فى أن يستعيد ثقته بنفسه - ويبدأ بالتالى فى علاج مشكلته أو مساعدة نفسه.

والعلاقة المهنية تبدأ مع بداية اتصال الاختصاصى بالعميل - وهى كتفاعل سيكولوجى لا تتم إلا بالاحتكاك المباشر بين العميل والاختصاصى والمؤسسة المهنية - أما إذا بدأت بين ركنين أو ثلاثة فقط فإنها لا تكون قد اكتملت وصح أن نقول أنها قد بدأت فهى لا تبدأ إلا إذا تم التفاعل بين هذه العناصر الأربعة بعضها بعض.

ولا تستمر العلاقة المهنية أبد الدهر إذ أنها محددة بالفترة التى تبدأ فيها مساعدة العميل وتنتهى بانتهاء تلك المساعدة: فهى إذن محددة بالمساحة الزمنية التى يعمل فيها الاختصاصى مع العميل ملتزماً بالقواعد المهنية ولا يعنى ذلك أن الاختصاصى يتجاهل العميل بعد ذلك إذا صادفه فى الطريق أو إذا زاره فى المؤسسة، فربما احتاج العميل إلى مساعدة المؤسسة مرة أخرى - فيعتقد أن الاختصاصى قد مل مساعدته فيحجم عن طلب المساعدة من المؤسسة. لذلك يجب أن تكون العلاقة بين الاختصاصى والعميل الذى انتهت مساعدته ودية بدون أن تبلغ عمق العلاقات الشخصية.

غير أننا نحب أن نشير هنا أننا لا نوافق البتة على أن يعمل الاختصاصى مع فرد أو جماعة لمدة طويلة إذ أن البعد الزمنى كفيل مهما كانت مقدرة الاختصاصى بأن يحول العلاقة المهنية الى علاقة شخصية. لذلك فيجب أن يعمل الاختصاصى مع العميل سواء أكان فرداً أو جماعة لمدة محددة - ولا نقول مدة قصيرة - أما مدى ذلك الزمن فإنه يتأثر بمقدرة الاختصاصى واستعداده المهني - ونوع المجتمع الذى يعمل فيه، فإذا كان يعمل فى قرية مثلاً فإن مدة بقاءه فيها لا يجب أن تكون طويلة إذ أن مجتمع القرية الصغير يتسم بأن العلاقات الاجتماعية فيه قوية وشخصية وعميقة. لذلك لا بد أن يتأثر الاختصاصى الاجتماعى بذلك ويجنح الى أن تكون علاقاته بالعملاء شخصية. أما

الاخصائي الذي يعمل في مدينة كبيرة فإنه لا يتأثر بذلك العامل بالمدى الذي يتعرض له زميله في القرية وبالتالي يستطيع أن يقضى فترة أطول مع عملائه.

وفي خدمة الجماعة يقوم الاخصائي الاجتماعي باقامة علاقة مهنية بينه وبين الجماعة على النحو الذي سبق توضيحه - كما أن يقيم علاقة مهنية بينه وبين أفراد الجماعة كأفراد.

وتختلف مهارة كل أخصائي في تكوين العلاقة المهنية، فبعض الاخصائيين يستطيع أن يقيم علاقة مهنية سليمة بينه وبين الجماعة وأفرادها في مدة قصيرة نسبياً. وآخر قد يعجز عن أن يقيم علاقة مهنية على الأسس السابقة إلا بمشقة كبيرة.

**العوامل التي تؤثر على العلاقات وتتصل مباشرة بمهارة الاخصائي<sup>(١)</sup>:**

هناك عوامل متعددة تؤثر على العلاقات بين الاخصائي والجماعة التي يعمل معها وسنحاول أن نذكر أهمها:

#### **١- الخبرات الاسرية:**

فالاسرة هي الجماعة الاولى الى يولد فيها الطفل ويكتسب منها اسلوبه في الحياة فالطفل الذي تدلله اسرته وتستجيب لرغباته أو على العكس تخزمه ولا تستجيب لرغباته يتوقع نفس المعاملة التي يعامل بها من كل من يتصل بهم خارج اسرته أيضاً لذلك.

وجب على أخصائي الجماعة أن يكون واعياً لتلك الحقيقة ذات التأثير الفعال على علاقات أعضاء الجماعة بعضهم البعض الآخر، وكذلك علاقاتهم به، وبذلك يكون قديراً على أدراك دوافع السلوك والعلاقات في الجماعة، وتوجيهها بصبر وأناة، وعلى أساس سليم، لصالح الفرد والجماعة.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ص ٢٠٧ - ٢١٩.



## ٢- السلوك العدواني:

ان النزعة الى الاعتداء حالة نفسية يشعر بها كل انسان، ولكن الفرق بين فرد وآخر هو أن المواقف المثيرة للاعتداء تختلف من فرد إلى آخر، وكذلك تختلف اساليب التعبير عن نزعة الاعتداء من فرد الى فرد اختلافات بينه سواء في نوعها أم في درجتها، وهي تتراوح بين المكابدة والقتل، والسلوك العدواني هو نوع من الهجوم الذي يتبع غالبا الحاجة في الدفاع، سواء أكانت هذه الحاجة حقيقة واقعية أم خالية، فالسلوك الاولاد الصغار العدواني في الجماعات، يعبر غالبا عن خوفهم وقلقهم واضطرابهم وعدم شعورهم بالأمن خاصة إذا ما اخطأوا أو سلكوا سلوكا غير مرغوب فيه، فإذا ما تناقش اثنان وسلك احدها سلوكا عدوانيا عنيفا وتحدث بصوت عال عرفنا أن سلوكه هذا ما هو الا تعبير عن خوفه وعدم اطمئنانه. وكذلك الشخص القاسى المستبد أو المشاغب أو المتعاطم أو «المهرج» ما هو في الحقيقة الا شخص يظهر بسلوكه هذا، خوفه وعدم طمأنينته، سواء أكان ذلك من الجماعة التي هو فيها. أم من الجماعة التي نشأ فيها، أو من أى مصدر آخر، ولا شك أن معرفة الاختصاصي بالاساليب المختلفة التي تتخذها النزعات العدوانية يؤثر في علاقته مع أعضاء الجماعة، وبخاصة إذا ادرك أن النزعات العدوانية شئ طبيعي وتأخذ أساليب تختلف عن بعضها تبعا لاختلاف العمر الزمني للأفراد ومستوياتهم الاجتماعية.

ومن المرغوب فيه أن ينظر الاختصاصي الى السلوك العدواين على أنه تعويض عن ضعف يجب عليه أن يتقبله، ويحاول أن يشعر صاحبه بالأمن والطمأنينة عن طريق الحياة الجماعية للجماعة.

وفي بعض الأحيان يعكس اختصاصي الجماعة سلوكه العدواني الذي اكتسبه نتيجة لعدم شعوره بالأمن المادى أو العاطفي، وبخاصة في بيئته الأولى على الجماعة التي يعمل معها، لذلك يجب على اختصاصي ان يكون واعيا لتلك الحقيقة، كما يجب عليه أن يقوم سلوكه باستمرار حتى لا يقع في مثل هذا الخطأ

وقد يظهر الأولاد بعض الأساليب العدوانية تجاه الإخصائي، وفي هذه الحالة يجب عليه أن يتقبل هذه الأساليب، ويحاول أن يدرك معنى صياحهم وصراخهم وسلوكهم العدواني، والدوافع التي دعت إليه، حتى يستطيع أن يساعدهم ويوجههم، ولا تنهدم العلاقة القائمة بينه وبينهم. وقد يقابل سلوك الأولاد العدواني تجاه الإخصائي الجماعة أحيانا إخصائي يعاني القلق وعدم الأمن والطمأنينة، وبذلك تكون استجاباته عادة عدوانية أيضا، ويكون ذلك سببا في تقويض العلاقة القائمة بينه وبينهم، ولهذا فإن معرفة الإخصائي لحاجاته، وفهمه لنفسه، وإدراكه لدوافع سلوكه ضروري كي يستطيع أن يسوس سلوك أعضاء الجماعة العدواني، ويصون العلاقة بينه وبينهم، بل ويعمل على تقويتها.

وفي بعض الأحيان، يكون السلوك العدواني لأحد أعضاء الجماعة، نتيجة لتقليده لأحد الأعضاء الآخرين المقربين إليه، أو ذوى النفوذ والسيطرة في الجماعة. وهنا يجب على الإخصائي الجماعة أن يتقبل هذا الأسلوب من السلوك ولا يفضب له، ويحاول أن يكتشف الدوافع الحقيقية له، ويعمل على معالجتها حتى لا يكون لهذا السلوك تأثير سلبي على الحياة الجماعية للجماعة وأعضائها.

وبالخلاصة، يمكن أن نقول إن معرفة الإخصائي بالأساليب المختلفة التي تتخذها النزعات العدوانية، ويؤثر في علاقته مع أعضاء الجماعة التي يعلم منها، كما يؤثر في العلاقات بين الأعضاء أنفسهم.

### ٣- اختيار الإخصائي الجديد:

تتوقف طريقة اختيار أعضاء الجماعة للإخصائي الذي يبدأ العمل معهم، لحد ما على خبراتهم السابقة مع الكبار، لأن الإخصائي ما هو إلا واحد ممن قاموا ويقومون بضبط سلوكهم. فمثلا، كأن يطلب الكبار منهم بأساليب مختلفة وقف اللعب لتناول العشاء، وعدم أكل الحلوى قبل تناول العشاء، وعدم لعب الكرة وأداء الواجبات المدرسية، ويقولون لهم ما هو صحيح وما هو

خطأ، ولا شك ان ذلك كثيرا ما يختلف عما يشعرون به ويريدونه وما الاختصاصي إلا ممثل لهذه الكبار، فيهم يريدون أن يعرفوا الى اى مدى هو مختلف عن الكبار الذين سبق أن عرفوهم، وكذلك الى اى مدى سيتساهل معهم حتى يعملوا ما يريدون وإلى اى مدى سيفهمهم ويثقون به.

ففى الاجتماعات الاولى للجماعة، يكون الاختصاصي محط انظار اعضائها الذين ينظرونه الى وجهه وملابسه، وكيف يمشى وكيف يتكلم، ثم يبدأون فى سؤاله عن بعض الاشياء كالتى قد يعرفون أنها مخالفة للتعليمات، إلا أنهم يريدون أن يعرفوا الى اى مدى يفهم الاختصاصي ذلك ثم يصدرن بعد ذلك حكمهم عليه وعلى شخصيته وسلوكه. وربما يجرى الاعضاء فى غرفة الاجتماع، ويجلسون على المناضد، ويسب بعضهم البعض، وكأنهم يظهرون له عدم المبالاة والاهتمام به، وينتظرون ما سيتخذه حيال هذا السلوك من اجراءات. وهنا قد لا يهتم أحد الاختصاصيين بذلك، وعلى أنه «اختبار من الجماعة»، فى حين يشير آخر كل هذه المشكلات، ويقوم بتقويم الجماعة - ما يجب أن يسلكوه ويفعلوه. ولا شك أن هذا هو الاسلوب الصحيح.

وقد يظهر الاعضاء سلبيتهم للاخصائى وعدم الاهتمام به وبما يقول وهنا يجب عليه ألا يشعر بعدم تقبل الجماعة له، لأنه إذا شعر بذلك صعب عليه أن يوجد ويكون علاقة سليمة طيبة مع الجماعة واعضائها، وما عليه هنا الا أن يساعدهم على أن يعبروا عما يشعرون به، سواء أكان ذلك نحوه أم نحو المؤسسة، أم نحو أى ناحية أخرى. وبذلك يساعدهم على التنفيس عما يشعرون به ويضايقهم، ويزيل مخاوفهم التى تنتج عادة من عدم معرفتهم للاخصائى الذى سيقوم بمساعدتهم.

ولا شك أن مدى ادراك ومعرفة اخصائى الجماعة بكل هذه العوامل يسعده على ايجاد وتكوين علاقات مهنية بينه وبين الجماعة وأعضائها، ويكون قديرا على مساعدتهم وتوصيل خدمات المؤسسة لهم.

#### ٤ - أساليب استجابة الأفراد:

إن كل فرد لديه خبرات معينة بالنسبة للأشخاص الذى يمثلون السلطة لديهم. فمثلاً نجد أن والد أحد الاعضاء يقوم بضربة كلما سلك سلوكاً معيناً، وأن والد عضو آخر لا يتحدث معه كلما ارتكب خطأ معيناً. هذا النوع من السلوك الذى يتكرر باستمرار فى حياة هؤلاء الاعضاء يصبح أسلوباً مميزاً لهم. فالعضو الذى يضربه والده كلما أخطأ وسلك سلوكاً معيناً، يربط الخطأ بالعقاب، سواء أكان ذلك فى حضور والده أم فى غيابه، لأنه تعود على ذلك بصفة مستديمة. فإذا ما حدث ذلك فى الجماعة ولم يتم الاخصائى بعقابه سيفترض عضو الجماعة ضعف الاخصائى، وربما تطرق هذا الاعتقاد الى الاخصائى نفسه.

والحقيقة، أن هذا الفرض وهذا الاعتقاد خطأ. فالمريض بسوء التغذية يحتاج الى التغذية بغذاء كامل يحتوى على المواد الغذائية التى يحتاج اليها، حتى يبرأ ويصبح بدنه، ولا يجوز أن يعطيه الغذاء غير الكامل بحجة أنه تعود على ذلك. ولا تختلف الحاجة الى الطعام عن الحاجة الى الحب، والفهم، وحسن المعاملة، والتوجيه بالنسبة للفرد.

ويجب أن نفهم هنا أن والد الطفل الذى يضربه كلما أخطأ كون لدى الطفل أسلوباً من الاستجابات غير السليمة - وهو الضرب عند الخطأ - وهذا يعنى نوعاً من الامن لدى الطفل، وأنه ينتظر أن يلقى من الاخصائى نفس المعاملة التى يلقاها من والده.

ويجب على الاخصائى ألا يخشى أن يقول عليه مثل هؤلاء الأولاد أنه شخص ضعيف لين فى معاملتهم، لأن ذلك سيكون بداية لتكوين خبرات صحيحة سليمة بين الأولاد والكبار، وتختلف عن تلك التى سبق تكوينها. ويجب على الاخصائى أن تكون معاملته للاعضاء معاملة تتصف بالحكمة والاعتزان ووضع الحدود اللازمة التى تتطلبها المواقف الاجتماعية المختلفة دون تطرف أو مغالاة.



ولا شك أن تكوين العلاقات، يتأثر بمدى معرفة وإدراك الاخصائي أن  
تجبرات المعينة للأفراد لا يمكن تغييرها أو تعديلها إلا تدريجيا، وأنها قد تتطلب  
وقتا طويلا، ومجهودا كبيرا حتى يتم هذا التعديل أو التغيير.

#### ٥- لكل سلوك غرض:

يعبر سلوك الانسان عن مشاعره الدفينة المتغيرة. وغالبا ما يعتقد الكبار أنهم  
يستطيعون تغيير السلوك الطفلي بسهولة. فهم يقولون لا تقضم اظافرك، واجلس  
معتدلا، ولماذا تنسى قلمك الرصاص باستمرار، واسكت ولا تكذب، معتقدين  
أن هذه الاوامر والنصائح ستؤتى ثمارها المرجوة. والحقيقة، أن كل هذا غير  
مجد حتى لو استجاب لها الافراد، لأن استجاباتهم لها ستكون مؤقتة، وغالبا  
تكون نتيجة للخوف أو الخجل من هؤلاء الكبار.

ان وراء كل سلوك دافع وغرض. فقضم الاظافر سلوك وراءه دافع قد يكون  
الخوف والقلق والاضطراب وعدم الشعور بالأمن والطمأنينة. وما البكاء  
والصياخ، والتبرم، والملل، إلا مشكلات تشبه مشكلة قضم الاظافر. ويستطيع  
الاخصائي ان يوقف قضم الاظافر أو البكاء عن طريق نهى عضو الجماعة  
مباشرة إلا أن هذا لا يمكن ان يحل المشكلة الاساسية حتى ولو كف العضو  
مؤقتا عن البكاء أو قضم اظافره، لأن الاخصائي لم يراع ولم يفكر في الدوافع  
الاساسية للسلوك في هذه الحال. ومن المفيد في مثل هذه الحالات، أن يبحث  
الاخصائي ويفكر عن الاسباب الحقيقية الدافعة بالنسبة لهذا السلوك، ويعمل  
على مساعدة مثل هؤلاء الاعضاء، والتي غالبا ما تحتاج الى خبرة المتخصصين  
في هذه النواحي.

ولا شك أن عدم ادراك الاخصائي وفهمه لهذه الحقيقة يساعد على عدم  
قدرة عضو الجماعة على التكيف في الجماعة وتكوين علاقات طيبة مع  
الجماعة وأعضائها وكذلك مع الاخصائي نفسه.



## ٦- معرفة الاختصاصي لحدوده وما ينقصه من مهارة ودراية:

يجب على اختصاصي الجماعة أن يعرف قدراته ومهاراته وإمكانيات حتى يستطيع أن يستغلها ويستخدمها لخدمة الجماعة وأعضائها، وإيجاد علاقات طيبة معهم.

## ٧- معرفة الاختصاصي لمدى نشاطه وتدخله في المواقف الاجتماعية للجماعة:

هناك بعض المواقف الاجتماعية التي قد يشعر اختصاصي الجماعة فيها بوجوب تدخله للقيام بدور فيها، في حين أن الجماعة ترى - وهي على حق - أنها تحتاج إلى حل مشكلتها وحدها دون تدخله، كما قد يشعر الاختصاصي أحيانا بعدم أحقية تدخله في مواقف أخرى في حين أن الجماعة ترى - وهي على حق - أنها في حاجة لتدخله ومساعدته لها على حل مشكلاتها لما يتمتع به من سلطة وخبرة. وعلى كل، فإن مقدرة الاختصاصي على معرفة المواقف الاجتماعية في الجماعة التي يجب أن ينشط ويتدخل فيها، وتلك التي يجب عليه ألا ينشط ويتدخل فيها، لها أثر كبير في تحديد علاقة الاختصاصي بالجماعة وأعضائها.

ويجب أن نعرف أنه ليس من الصواب دائما أن نترك أعضاء الجماعة لتبحث وتقرر كل ما تريد أن تقوم به الجماعة وتؤديه من أعمال، إذ يجب على الاختصاصي الذي يعمل معاً، وما يتمتع به من خبرات ومهارات في محيط العمل مع الجماعات، أن يعرف حاجات الجماعة ومدى المساعدة التي تحتاجها في المواقف المختلفة.

وفي بعض الأحيان، نجد أن سلبية الاختصاصي وعدم تدخله في المواقف الاجتماعية التي تحتاج إلى نشاطه وتدخله، لها أثرها السيئ كتلك المواقف التي لا تحتاج إلى نشاطه وتدخله ويتدخل فيها.

٨- عدم اقبال الجماعة على الاستفادة من المهارات الخاصة التي يريد الاختصاصي أن يقدمها لها:

من الطبيعي ان يفكر الاختصاصي عند وضع وتصميم برامج الجماعة فيما يتميز به هو من مهارات خاصة، ويريد أن يفرض هذه المهارات على الجماعة ويخدمها عن طريقها. فمثلا، نجد أن الاختصاصي الماهر في الموسيقى، يريد أن يصبغ برامج الجماعة بالغناء والموسيقى، وكذلك الاختصاصي الماهر في الاشغال الفنية، أو الرياضية أو الفنية، يريد أن يخدم الجماعة عن طريق ممارسة الاشغال الفنية أو الرياضية البدنية، أى عن طريق أوجه النشاط التي يتقنها.

وفي الواقع أن هذا خطأ، إذ يجب على الاختصاصي أن يعرف أن لكل جماعة حاجاتها ورغباتها وميولها الخاصة، وأنه يستطيع أن يساعدها على النمو والتقدم دون التقيد بفرض نوع معين من النشاط الذي يتقنه، وله مهاراته الفائقة فيه.

سادسا: المهارة فى تحليل موقف الجماعة<sup>(١)</sup>:

#### Skill in Analyzing the Group Situation

يجب أن تكون لدى الرائد 'المهارة' فى تحديد الفروض والتفسيرات والتعديلات التي تتصل بدوره مع الجماعة، بمعنى أن يشرح للجماعة كل آرائه ويفسرها لهم بوضوح وإذا ما عنى له اجراء أى تعديل فى أى ناحية تتصل بالجماعة فلا بد أن يخطر الجماعة بها أولا بأول. ولا بد أن يعمل الرائد على تشجيع اعضاء الجماعة على الاشتراك فى ابداء الآراء وتخطيط البرامج<sup>(١)</sup>. وأن يبرز قادة منهم يعاونون الجماعة على أداء مشروعاتهم المختلفة، كما يشجع الجميع على تحمل المسؤولية فى أداء البرامج العامة للجماعة.

سابعا: مهارة الاشتراك مع الجماعة:

#### Skill in Participation with the Group

لا بد أن تتوافر لدى الرائد المهارة فى تحديد الفروض والتفسيرات والتعديلات

---

(١) انيس عبد الملك، مرجع سابق، ص ١٨٩ - ١٩٠

التي تتصل بدوره مع الجماعة، بمعنى أن يشرح للجماعة كل آرائه ويفسرها لهم بوضوح وإذا ما عني له اجراء أى تعديل فى أى ناحية تتصل بالجماعة فلا بد أن يخطر الجماعة بها أولا بأول. ولا بد أن يعمل الرائد على تشجيع أعضاء الجماعة على الاشتراك فى ابداء الآراء وتخطيط البرامج المختلفة. وأن يبرز قادة منهم يعاونون الجماعة على أداء مشروعاتهم المختلفة، كما يشجع الجميع على تحمل المسئولية فى أداء البرامج العامة للجماعة.

**ثامنا : مهارة استغلال امكانيات المؤسسة وموارد المجتمع:**

#### Skill in Using agency and Community Resources

لا بد أن يسعى الرائد الى مساعدة الجماعة فى معرفة وتحديد كل الموارد الى يمكن أن تكون ذات فائدة لها فى ممارسة البرنامج.

ولا بد أن يكون قادرا على مساعدة بعض أفراد الجماعة لكي يستغلوا احتياجاتهم داخل الجماعة وذلك بتحويلهم إلى الموارد الأخرى التي تحيط بالمؤسسة أو التي يهيؤها المجتمع لمساعدة هؤلاء الافراد.

#### تاسعا: مهارة التقييم Skill in Evaluation

يجب أن تتوفر لدى الرائد المهارة فى تسجيل نمو وتطور الجماعة والاجراءات التي اتبعت والتي تتبع فى العمل معها.

ولا بد أن تكون لديه القدرة على استغلال هذه التسجيلات ومساعدة الجماعة على ضوء هذه التسجيلات، والتجديد الدائم الذي يساعد على تحسين أحوال الجماعة على هدى التجارب التي أظهرتها هذه التسجيلات والتقارير.

**العلاقة بين مبادئ خدمة الجماعة والمهارات الأساسية:**

من المعروف أن مبادئ خدمة الجماعة هي الأسس أو القواعد التي يجب على الأخصائى الالتزام بها فى عمله مع الجماعة وهي: موجبات لسلوكه

توضح له معالم الطريق الى تحقيق الاهداف الاساسية، وهذه المبادئ تتبع من الاديان السماوية والحقائق العلمية للعلوم الاجتماعية والنفسية والخبرة من الممارسة، وتتعدد هذه المبادئ التي تضع في مجملها النمط السلوكي لاختصاصي الجماعة والذي يميزه عن سلوك غيره من غير المهنيين.

واختصاصي الجماعة كشخص لديه من الاستعدادات الشخصية الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية ما يؤهله للاستفادة من الاعداد المهني النظري والعملى حتى يصبح لديه من المهارات الاساسية ما يمكنه من ممارسة دورة بنجاح مع اعضاء الجماعة، لا يكتسب هذه المهارات الا عن طريق التدريب والممارسة العملية التي تحول ما لديه من المعارف والمبادئ والفلسفة الى قدرة على الاداء المتقن السريع بأقل جهد أى يصبح قادرا على السيطرة على عمليتي التغير والنمو.

ونلاحظ أنه بالالتزام بمبدأ الدراسة المستمرة لاعضاء الجماعة والجماعة ككل وبرامجها والمؤسسة بأهدافها ولوائحها وشروط الانتفاع بخدماتها وعلاقتها بالمؤسسات الأخرى في البيئة المحيطة بها، يستطيع الاختصاصي ان يكتسب الفهم لوظيفة مؤسسته وعن طريق الالتزام بمبدأ استخدام الموارد ومبدأ تكوين علاقة طيبة بينه وبين اعضاء الجماعة قوامها الاحترام والثقة والحرية المتبادلة يستطيع الاختصاصي أن يكتسب القدرة على استخدام وظيفة المؤسسة في استقبال ومقابلة الاعضاء الجدد وكذلك عند مساعدته لاعضاء الجماعة داخل اجتماع الجماعة أو خارج الاجتماع أو عند تحويل الاعضاء الى أخصائي خدمة الفرد أو الاختصاصي النفسي أو طبيب المؤسسة أو تحويلهم إلى مؤسسات أخرى في المجتمع المحلي.

كذلك نلاحظ أنه بالالتزام بمبدأ التفاعل الجماعي الموجه ومبدأ تكوين العلاقة الطيبة بينه وبين اعضاء الجماعة ومبدأ الخبرات التقديمية التي يتيحها البرنامج يمكن أن يكتسب المهارة في استخدام العلاقات الاجتماعية لتحسين

وتوطيد العلاقات بين اعضاء الجماعة واستخدام قوتى النبذ والتقبل لتغير انماط السلوك وتعديل الاتجاهات بما يحقق اداء اجتماعى أفضل للأعضاء.

كذلك نلاحظ أنه بالالتزام بمبدأ الدراسة المستمرة ومبدأ التقويم وايضا مبدأ الاهداف المعينة للجماعة يمكن للاخصائى أن يدرك كل ما يدور داخل الجماعة وتأثير العوامل المختلفة على تفاعلات وعلاقات الاعضاء ومن ثم يستطيع أن يكتسب المهارة فى استخدام الواقع الذى تعيش فيه الجماعة فى الزمن الحاضر ليكون مصدرا لخبرات جماعية ايجابية تساعد على وقاية الاعضاء من الوقوع فى الاخطاء وعلى تنمية قدراتهم وخبراتهم.

كذلك نلاحظ انه بالالتزام بمبدأ العلاقة الطيبة بين الاخصائى واحترامه للاعضاء وثقته فيهم ومنحهم حرية التعبير عن افكارهم ومشاعرهم يستطيع ان يكتسب المهارة فى تقدير واستخدام المشاعر سواء كانت مشاعره الذاتية أو مشاعر عضو الجماعة أو الشعور الجماعى وسواء كانت هذه المشاعر سلبية أو ايجابية حيث انها تكون جزءا من كيان وشخصية العضو كما أنها تكون جزءا من بناء الجماعة وشبكة العلاقات والاتصال فيها.





## الباب الرابع

### مؤسسات العمل مع الجماعات

تعد الادارة من الطرق المساعدة للخدمة الاجتماعية حيث تمارس تلك المهنة في مؤسسات اجتماعية حكومية أو أهلية أو مشتركة .

لذا كان لزاما على الاختصاصي الاجتماعي أن يحاط علما بالاساليب الادارية المعاصرة والتي تعتبر ركائز تساعد المهنة على تحقيق اهدافها .

ويتم تناول كل ما يتعلق بعلم الادارة وادارة المؤسسات الاجتماعية في مقررات أخرى الا اننا هنا نهتم بمؤسسات العمل مع الجماعات في المقام الأول . لذا فاننا سنشير الى المؤسسات الاجتماعية بوجه عام وفي عرض سريع وصولا الى الحديث عن مؤسسات الطريقة وهي محور اهتمامنا .

حيث يمكن النظر الى المنظمة على انها كيان اجتماعي يقام بطريقة مقصودة وموجه نحو تحقيق اهدافا محددة لها سلفا ويتخذ طابعا بنائيا كما يستعين بمجموعة من العمليات الادارية التي تلائم تحقيق هذه الاهداف ويضمن هذا الكيان عناصر تدعم توازنه وتكامله واستقراره لكي يتمكن من أداء وظائفه<sup>(١)</sup> .

وتقوم المؤسسات الاجتماعية بوظائف مختلفة في المجتمع حيث تعمل على انسجام الفرد في الاطار الثقافي العام انسجاما يؤدي الى تكيفه والى حسن قيامه بمناشطة مختلفة كفرد في مجتمع معين .

ولما كان الانسان يعيش في مجتمع ولما كان لكل مجتمع مؤسساته الاجتماعية المختلفة كان على المجتمعات أن تجعل من هذه المؤسسات انماطا مرنة تتغير بتغير الظروف حتى تستطيع أن تقوم بوظيفتها بطريقة افضل تتفق على الظروف الجديدة<sup>(٢)</sup> .

وكما سبق أن أوضحنا أن لكل مؤسسة وظيفتها الخاصة بها والتي تكون تعبيراً عن حاجات المجتمع الذي تعيش فيه فإن تلك الوظيفة تترجم على شكل برامج تعبر عنها وتختلف تلك البرامج باختلاف وظائف المؤسسة الاجتماعية .

---

(١) محمد بهجت كشك . المنظمات وأسر ادارتها . دار الطباعة الحرة ١٩٩٥ ص ٢٤ .

(٢) محمد لبيب النحجي ، الأسس الاجتماعية للتربية ، مكتبة الاغلو المصرية ، الطبعة السابعة

١٩٧٨ ص ٧٠ .

ولكل مؤسسة أيضاً بناؤها التكويني الذي عن طريقة تنظم وتوزع المسؤوليات والاعمال بما يكفل حسن سير العمل فيها وتحقيق أغراضها والبناء التكويني للمؤسسة ووظيفتها شيئاً متلازمان فلا يوجد بناء تكويني بدون وظيفة أو العكس .

وينمو البناء التكويني من الوظيفة ويوجد ليسهل عملية تقديم الخدمات الى العملاء كما يؤثر في قيمتها وتأثيرها ويجب أن يكون بسيطاً ومناسباً لأغراض المؤسسة حتى يسهل عملية تقديم خدماتها والا أصبح عديم الفائدة ، وأصبح عامل هدم لوظيفة المؤسسة ، لذلك يجب أن يكون مرناً ، كما يجب أن يختبر ويقوم من وقت لآخر للوقوف على مدى صلاحيته .

وليس من الضروري أن تكون عناصر البناء التكويني الضرورية والمناسبة لاحدى المؤسسات ضرورية ومناسبة لمؤسسة أخرى كما أن نشاط الاختصاصي الاجتماعي يتحدد بواسطة البناء التكويني للمؤسسة فهو يختلف من مؤسسة لأخرى . كما يجب وضع استجابات العملاء ووضع الاعتبار لتعديل بناء المؤسسة التكويني بشرط أن يكون التعديل ذا تأثير ايجابي على وظيفة المؤسسة<sup>(١)</sup> .

ومن أهم المشكلات التي تواجه منظمات الرعاية الاجتماعية ما يلي<sup>(١)</sup> :

١ - قلة الامكانيات المادية (المالية ، البشرية ، التنظيمية ، بما يعوق منظمات الرعاية الاجتماعية في تحقيق اهدافها بكفاءة .

٢ - عدم تحديد المنظمات لاحتياجاتها يؤدي الى وجود معوقات ومن هذه الاحتياجات (الحاجة الى تدريب العاملين ، الحاجة الى العلاقات الانسانية بين العاملين ، الحاجة الى التقويم المستمر ، الخ) .

٣ - من المشكلات التي تواجه المنظمات أيضاً نقص الفنيين والخبراء والمتخصصين :  
اللازمين للعمل بكفاية في بعض المنظمات مما يؤدي الى التركيز على انواع معينة من البرامج دون البعض الاخر بما لا يحقق اهداف المنظمات كاملة .

---

(١) محمد شمس الدين: أحمد ، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ١٨٧ .

(٢) ماهر أبو المعاطي على ، ادارة المؤسسات الاجتماعية ، دار تكنوماشين للطباعة ١٩٨٨ ص ص ٧٢ : ٧٤ .

#### ٤ - التعارض بين القيم الادارية «البيروقراطية» والقيم المهنية .

أن هدف المنظمة الاجتماعية هو خدمة عملائها وغالباً ينشأ الصراع بين الممارسين المهنيين من ناحية مدى ولائهم للقيم المهنية ومن ناحية أخرى قد تتعارض هذه القيم مع المهنية مع متطلبات العمل الادارى ونطاق المسؤولية والتمكن والتدرج الهرمى ، وهذا لاشك يعكس اثاره على برامج الرعاية الاجتماعية المقدمة للعملاء .

#### ٥ - وجود اشخاص غير مؤهلين مهنيا للعمل فى المنظمة الاجتماعية .

أن كثيراً من منظمات الرعاية الاجتماعية تعتمد فى عملها على وجود المتطوعين وأغلب هؤلاء الاشخاص من غير المتخصصين المهنيين ومن هنا تنشأ كثير من المشكلات التى تنعكس اثارها على إنجاز الأهداف .

٦ - تغيير الظروف البيئية بمعدل أسرع من تغير أهداف المنظمات مما يؤدي إلى ظهور كثير من التشريعات التى لا تمكن معها المؤسسات الاجتماعية من ملاحقة التطورات الفجائية فيما يتعلق بأساليبها الادارية وامكانياتها .

٧ - القصور فى المعلومات والبحوث الفنية مما يعكس اثره على القرارات وتنفيذها .

٨ - التمويل وهو من أهم المشكلات التى تواجه المنظمة الاجتماعية فى سبيل تحقيقها لأهدافها .

٩ - المعوقات الادارية التقليدية ويقصد بها المعوقات المرتبطة بالتوظيف والترقية والاختيار والتدريب ونعدد اجهزة الرقابة لكل منها مطالب معينة تتعارض مع طبيعة العمل . الخ .

١٠ - معوقات تتصل بالتنسيق والتكامل فيما يتعلق بالمنظمات بعضها وبعض من حيث الأنشطة والخدمات والاشراف .. الخ .

١ - مشكلة تحديد دور المدير فى منظمات الرعاية الاجتماعية ويرجع ذلك الى التداخل بين الاعمال والتخصصات التى تتصل بكيفية ادارة هذه المنظمات من جهة والخدمات والبرامج والأنشطة التى تقدمها تلك المنظمات من جهة أخرى .



وبقدر معرفة الاختصاصات للمؤسسة التي يعمل فيها كذلك المجتمع المحلي الذي توجد فيه ، وعوامله المختلفة التي تؤثر فيها ، تكون مساعده للجماعات التي يعمل معها على تحقيق أغراضها التي تتمشى مع أغراض وأهداف المؤسسة .

ولم تعد ممارسة خدمة الجماعة قاصرة على نوع واحد من المؤسسات ، مؤسسات الترويح وشغل وقت الفراغ - بل تعدته وأصبحت تمارس في مؤسسات متعددة الوظائف . كالاندية الشعبية ، والساحات الشعبية ، ومحلات الرواد والمخيمات ، والمدارس ، ومؤسسات تعليم الكبار ومؤسسات رعاية الطفولة ، ومؤسسات الأحداث الجانحين ، والمستشفيات والعيادات النفسية ، وغير ذلك (١) .

كما أن هذه الممارسة لا تقتصر على عمر زمني واحد حيث تقدم للأطفال والمراهقين والشباب والناشئين والمسنين كما أنها تمتد لتشمل بيئات متعددة حيث تمارس في المجتمعات المحلية الشعبية في المدينة وفي المجتمعات الريفية والبلدية .

وهنا أربعة مستويات مختلفة للأنشطة التي يمارسها اختصاصي خدمة الجماعة وهي (٢) ..

١ - المستوى الأساسي والأولي وهو العمل مع جماعات أولية مثل جماعات الأطفال والبالغين واندية الكبار وجماعات النشاط الرياضي أو الترويحي .

٢ - مستوى الإشراف على غيره من اختصاصيين في خدمة الجماعة موظفين كانوا متطوعين .

٣ - مستوى تنظيم إداري لمؤسسات العمل مع الجماعات أو مؤسسات تقدم هذه الخدمة من خلال الأنشطة الأخرى لها .

٤ - مستوى تنظيم المجتمع وذلك من خلال التخطيط والتنسيق بين مختلف أنشطة الجماعات في المجتمع

---

(١) محمد شمس الدين أحمد مرجع سابق ص ١٨٨ .

(٢) محمد محمود مصطفى ، مرجع سابق ، ص ٣٢ .

ويمكن تقسيم مؤسسات العمل مع الجماعات فى مجال النشاط الترويحى إلى أربعة مجموعات تبعاً لنوعية نشاطها وهى:

١- مؤسسات ذات برامج للنشاط الترويحى والتعليمى بصفة أساسية مثل مؤسسات النشاط الترويحى للجمهور ومؤسسات تعليم الكبار والأقسام المعنية بهذا النشاط فى الكليات والجامعات وأندية الشباب والفتيات وغيرها من الهيئات المماثلة.

٢- مؤسسات تقدم أنشطة ترويحية وتعليمية مقرونة بالناحية الدينية والأخلاقية مثل دور العبادة وجماعات الرجال والسيدات والأندية المعنية بالتوجيه المعنوى والجماعات التعليمية.

٣- مؤسسات لها أهداف معينة ولكنها توجه برامج النشاط الترويحى والتعليمى لخدمة وتدعيم هذه الأهداف مثل المحلات والمراكز الاجتماعية لأن هدف هذه المؤسسات الرئيسى هو إرساء وتدعيم أسس التعاون مع البيئات المحيطة بها والمجاورة لها بالإضافة إلى ما تهدف إليه من تحسين مستوى المعيشة والمستوى الصحى فأندية الاتحادات العالية وأندية المصانع وأندية الشباب مثل كلها تهدف فى المقام الأول إلى بناء الشخصية والتوجيه المهنى والتشغيل.

٤- مؤسسات علاجية للمرضى النفسيين ومرضى الأمراض العقلية وحالات سوء التكيف مثل المستشفيات ومراكز التأهيل - عيادات ومراكز رعاية الاطفال وهذه المؤسسات تستعين بأنشطة خدمة الجماعة لتحقيق الأهداف العلاجية لها. (١)

كما يمكن النظر إلى المؤسسات التى تعمل مع الجماعات على أنها تنقسم إلى مؤسسات أولية وثانوية:

أولاً: المؤسسات الأولية.

وهى مؤسسات متخصصة فى العمل مع الجماعات، توجه جهودها كلية إلى نموها وتنشئة أعضائها.

---

(١) محمد محمود مصطفى، د. ح. د. ص ٢٢، ٢٣.

ومن أمثلة هذه المؤسسات الأندية والمراكز الاجتماعية ومراكز الشباب وبيوت الجوار ومحلات الرواد وغيرها وللمؤسسات الأولية خصائص مميزة نوضحها في الآتي:

١ - أنها مؤسسات تهدف إلى خدمة الأفراد في جماعات تنهياً بها فرص النمو الاجتماعي في إطار القيم والنظم الاجتماعية العامة.

٢ - تعمل هذه المؤسسات مع أفراد انضموا إليها باختيارهم بقصد تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم.

٣ - تقدم هذه المؤسسات خدماتها غالباً أثناء أوقات الفراغ ولا تهدف إلى كسب مادي.

٤ - تعمل هذه المؤسسات بأسلوب فني يتسم بالعلاقات الاجتماعية والانسانية بين أعضاء الجماعات وكذلك العلاقات المهنية بين الجماعات وأخصائيه.

٥ - يقوم بالعمل في هذه المؤسسات موظفون متخصصون في الخدمة الاجتماعية ومعدون أعداداً نظرياً وعملياً للعمل مع الجماعات<sup>(١)</sup>.

ثانياً: مؤسسات ثانوية:

وهي مؤسسات تقدم خدمات جماعية لأعضائها في نطاق خدمات أخرى تسعى هذه المؤسسات إلى تحقيقها، فالمدرسة مثلاً تهدف إلى النهوض التعليمي بطلابها وهي في نفس الوقت تعمل مع جماعات الطلاب، كذلك يهدف المصنع إلى النهوض الاقتصادي وهو في نفس الوقت يعمل مع جماعات العمال.

وتتميز المؤسسات الثانوية بالتالي:

١ - أنها مؤسسات تهدف إلى تحقيق أهداف خاصة بها اقتصادية أو اجتماعية وهي في سبيل ذلك نستفيد من التشكيلات الجماعية بها لمزيد من الانتاج من جهة والتنشئة لأعضائها من جهة أخرى.

٢ - تعمل هذه المؤسسات مع جماعات الواقع التي تقابل احتياجات أعضائها أكثر من مبولهم.

(١) على سليمان، عبد المنعم هاشم، الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مكتبة القاهرة الحديثة .

٣- تعمل الجماعة في هذه المؤسسات أثناء أداء هذه المؤسسات لوظائفها الأساسية كجزء من طبيعة حياتها ونموها.

٤- يتعاون الاختصاصيون الاجتماعيون في العمل في هذه المؤسسات مع المختصين عن التنمية الاقتصادية والاجتماعية فيها بقصد تحقيق الأهداف الأساسية لهذه المؤسسة (١).

كما يمكن أن تصنف المؤسسات الاجتماعية في مجال العمل مع الجماعات وفق اعتبارات أخرى حيث يمكن تصنيفها باعتبارها مؤسسات أهلية أو حكومية أو على أساس النطاق الجغرافي لتقديم الخدمة سواء أكان محلي أو قومي أو على أساس مجال النشاط فقد تؤدي خدماتها أساساً في مجالات الأسرة والطفولة أو مجال أنحراف الأحداث والكبار، أو المجالات الطبية والنفسية ... الخ.

ويوجد به من الفروق في المؤسسات التي تعمل مع الجماعات منها:

١- من حيث الأهداف: فتجد أن الأهداف المباشرة تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب ما تتفق عليه المؤسسة.

٢- العضوية: تختلف شروط العضوية من مؤسسة إلى أخرى فيما تضعه من قواعد لقبول الأعضاء لتحديد أعمار معينة لقبول الأعضاء أو مهن محدده... الخ.

٣- البرامج: تختلف محتويات البرامج من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لأغراضها وحاجات أعضائها وبذلك نجد أن أنشطة الجماعات في مؤسسات تختلف عن أخرى حسب الاحتياجات والظروف.

٤- الامكانيات: تختلف المؤسسات من حيث امكانياتها البشرية في الاختصاصين وغيرهم من الموظفين والمتطوعين، وفي "كفاءاتها المادية والمستوى الاقتصادي، وما يتعلق من نواقل للمرافق والادوات والاجرة .. الخ.

٥- فترات العمل اليومي: لكل مؤسسة فترات معينة تحددها نشاط جماعاتها

فمنها من يعمل طوال الاسبوع ومنها ما يحدد أياما معينة لكل جماعة  
وهكذا. (١)

٦- درجة انضمام الاعضاء للمؤسسة التي تتراوح بين مجرد الاستفادة من  
الخدمات التي تقدمها المؤسسة وقتيا كما قد يحدث في الساحات الشعبية أو  
الانضمام إلى المؤسسة كأعضاء دائمين كما يحدث في محلات الرواد  
والمبرات وغيرها. (٢)

وللمؤسسات الأولية المتخصصة في العمل مع الجماعات مقومات أساسية  
يدور في إطارها العمل الاجتماعي ويقدر نجاح هذه المقومات في أداء وظائفها  
تصبح المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها وهذه المقومات:

١- عضوية المؤسسة والمستفيدون منها.

٢- إدارة المؤسسة.

٣- امكانيات المؤسسة المادية.

وفيما يلي نعرض لكل من هذه المقومات بشيء من التفصيل:

(١) عضوية المؤسسة والمستفيدون منها:

لكل مؤسسة عمل مع الجماعات عضويتها ومستفيدون من خدماتها وهؤلاء  
يتدرجون في شكل جماعات لها برامجها ونظمها وتختلف هذه العضوية من  
حيث النوع أو السن أو الجنس ويعتمد نمو العضوية على عوامل أساسية أهمها:  
أ- ادراك العضو لأهداف المؤسسة وحدود خدماتها وأمكانياتها وذلك عند اشتراكه  
فيها.

ب- وجود خطة لدى المؤسسة للنمو بعضويتها وتنظيم البرامج المحققة لذلك.

ج- وجود جماعات عاملة بالمؤسسة قادرة على استيعاب أعضاء جدد فيها تقابل  
رغباتهم وأحتياجاتهم.

---

(١) عبد المنعم هاشم وآخرون، أسس العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ١٥١.

(٢) د. محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ١٨٩.



د- قيام برامج ناضجة بالمؤسسة كفيلة بالتصاق العضو بالمؤسسة وجذب آخرين جدد إلى عضويتها.

هـ- الوسائل الجذابة التي تستخدمها المؤسسة في استقبال الاعضاء الجدد وتعريفهم بأنشطتها وخدماتها ومتابعتهم خلال هذه المرحلة بصفة خاصة.

ويتدرج أعضاء مؤسسات العمل مع الجماعات فى أنواع متعددة من الجماعات لعل أهميها وأبرزها الجماعات التالية:

أ- الجماعات العاملة: وتهدف إلى تحقيق رغبات وحاجات أعضائها من خلال التفاعلات الاجتماعية بين الأعضاء والتي تتم من خلال تنفيذ الجماعة لبرنامجها.

ب- المجالس واللجان: وهى جماعات يتدرج فيها الأعضاء بفرض تركيز الجهود لبحث موضوعات معينة أو تنسيق البرامج والخدمات.

(٢) ادارة المؤسسة.

ويقصد بالادارة العمليات التي تودى إلى تحويل السياسة المرسومة للمؤسسة إلى خدمات تستفيد منها الجماعات وتتضمن الادارة وظائف اساسية أهمها:

أ- التحديد الوظيفى للمؤسسة: أى تحليل واضح لوظيفة المؤسسة والذي تودى إلى تحديد نوع البرامج التي يجب أن تمارسها والقيادة اللازمة لتحقيق هذه البرامج.

وللادارة صلة وثيقة لسياسة المؤسسة والتي تشكل الاتجاهات والمبادئ العامة للعمل كذلك علاقة المؤسسة بغيرها من المؤسسات.

ب- تضامن الجهود للاستفادة من امكانيات المؤسسة وتعتمد كل مؤسسة على نوعية من الامكانيات . الامكانيات البشرية ممثلة فى الهيئات المهنية العاملة والمتطوعين من جهة والامكانيات المادية كالمساحات والمرافق والادوات والاجهزة والميزانيات.

وتقوم الادارة بفعلة الجهود البشرية والامكانيات المادية بأنواعها حتى تستطيع تحقيق

أعلى مستوى لاداء ممكن للخدمات بأقل جهد ووقت مستطاع وبأفضل وسيلة ممكنه وبأقل اعتمادات مالية.

ج- تعديل وتطوير البرامج والخدمات مادام هناك تغير مستمر فى المجتمعات فيصبح من الواجب أن تتغير وتتطور البرامج والخدمات طبقا لذلك، ويتم ذلك فى ضوء الدراسات التقييمية.

د- التنظيم والتسيق: سواء أكان ذلك بين العاملين فى المؤسسة أو المستفيدين منها أو بينها وبين غيرها من المؤسسات ويهدف ذلك إلى نمو الخدمات دون معوقات أو ازدواج.

هـ- التوجيه والإشراف: ويهدفان إلى مساعدة العاملين على النمو المهني فى أداء مسؤولياتهم ويتم ذلك بوسائل متعددة.

و- التخطيط والتقوم والبحث: ويستهدف التخطيط وضع وتحديد الخدمات المطلوبة لمقابلة الاحتياجات فى ضوء الأولويات والامكانيات المتاحة ويكشف التقوم عن نتائج الخدمات من حيث مستوى نجاحها، ويعتمد التخطيط والتقوم على البحث العلمى المنظم.

ز- التسجيل: وبعد أداء هامه لاستقرار العمل واستمراره وتحسين أساليبه كما أنه وسيلة من وسائل عرض أعمال المؤسسة.

ح- الشؤون المالية والإداره: حيث أن الشؤون الماليه عصب أساسى من أعصاب المؤسسة حتى لا تستنزف أموال المؤسسة دون فائدة كذلك فإن من وظائف الاداره توفير فى الاجراءات والنظم الادارية.

ى- العلاقات العامه: ويقصد بها ربط المؤسسة بالمجتمع المحيط بها وكذلك المجتمع العام كما أن لها دورها فى تعريف المجتمع بما تقوم به المؤسسة.

وبصفة عامه فإن الادارة جهد جماعى يشترك فيه المستفيدون والمتطوعون كذلك المسئولون عن المؤسسة سواء المشرفين منهم على الجماعات أو المشرفين على أنظمتها وشؤونها الادارية.

ويتوقف نجاح الادارة على مدى العلاقات التى تتم فى جو من روح التعاون سواء فيما يتعلق بمجلس الادارة أو اللجان أو الموظفين أو الأعضاء وذلك لتحقيق أغراض المؤسسة.

### (٣) امكانيات المؤسسة المادية:

وتعتبر ضرورة من ضروريات الحياة المؤسسية ومؤسسة العمل مع الجماعات لابد وأن يتوفر لديها نوعان من الامكانيات المادية كى تتمكن من تقديم خدماتها لأعضائها الجماعات.

#### (أ) الامكانيات المالية.

#### (ب) الامكانيات فى المنشآت والادوات.

(أ) الامكانيات المالية: تحتاج مؤسسة العمل مع الجماعات إلى تلك الامكانيات للاعتماد عليها فى مصاريف البرامج والمرتبات وتكاليف الصيانة وتكاليف الادوات والأجهزة وايجارات المنشآت والمباني ومصاريف الاستهلاك .. الخ. ومن أهم مصادر الامكانيات المالية اشتراكات الأعضاء ، المساعدات الحكومية، التبرعات والاعانات، وجمع الاموال.

(ب) الامكانيات فى المنشآت والأدوات: ولكل مؤسسة عمل مع الجماعات منشأتها وأدواتها التى تتفق وطبيعة الخدمة المقدمة لجماعاتها وأخصائى العمل مع الجماعات ولو أنه ليس له دور مباشر بالنسبة لمنشآت المؤسسة الا أنه من الضرورى أن يلم بمعرفة أساسية فى إقامة المنشآت اللازمة اذ أن انشاء المؤسسة بطريقة فنية يجعل الاشراف عليها أكثر سهولة كما قد يخفف من تكاليف صيانتها.

## أهمية فهم وظيفة المؤسسة

قبل أن يتفهم الاختصاصي ما يحاول أن يفعله مع الجماعة يجب أن يفهم أولاً ما تحاول المؤسسة أن تفعله.

وتحدد وظيفة المؤسسة الاجتماعية على أساس مقابله حاجة المجتمع وتعد وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة هي توفير وتهيئة الخبرات الجماعية لمساعدة أعضاء كل جماعة على النمو كأفراد وكمجموعات والوصول إلى الأهداف الاجتماعية المتبعة المرتبطة بأهداف وأغراض المؤسسة وفلسفته وأهداف الديمقراطية والخدمة الاجتماعية نفسها.

والعناصر التي تتكون منها وظيفة المؤسسة تتضمن.

الغرض - البرنامج - السياسة - الطريقة التي يستخدمها في العمل مع الجماعات.

إذا زاد عدد المؤسسات وتعمدت العلاقات داخلها فانه من الضروري أن نعطي جزء أكبر من الوقت ليتمكن الاختصاصيين الجدد من التمرين على الدور المحدد للمؤسسة الذين يرتبطون به.

أن وظيفة المؤسسة يجب أن تعتبر كأداة إيجابية يستعملها الاختصاصي في عمله مع الجماعات وبالتحديد الواضح لمفهوم وجودها بالمؤسسة وما يتوقع كل من الآخر.

وتقول د/جسي تافت Jessie Taft أن وظيفة المؤسسة ليست جامدة وغير مرنة تماماً فهي تتغير أو يجب أن تتغير بعد مدة من الزمن ، نتيجة لتغير الظروف الاجتماعية فهي العامل المعروف بثباته النسبي، والنقطة التي يستطيع منها الاختصاصي والعميل أن يتحركا ولا يضللا الطريق، فهي تقوم بحماية كل منهما وتجدد تأثير كل منهما على الآخر فمن طريقها يكتسب كل منهما القوة، كما أنها توقف كل منهما عند حده، وبدونها لا توجد بؤره أو نقطة ثابتة يمكن نسبياً من قياس وفهم العملية التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية<sup>(١)</sup>.

(١) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ١٤٠.

وتظهر مهارة أخصائى الجماعة فى استخدام وظيفة المؤسسة فى بعض الموقف منها .

- قبول الاعضاء بالمؤسسة .

- مساعدة الفرد عن طريق الجماعة .

- مساعدة الفرد خارج الجماعة .

- التحويل .

ما يجب أن يعرفه الاخصائى ويفهمه عن المؤسسة .

يجب على أخصائى الجماعة أن يعرف ويفهم الكثير عن المؤسسة التى سيقوم بالعمل فيها قبل بدء عمله مع الجماعات .

وتعد المؤسسة مسئولة عن تزويد الاخصائى بمثل هذه المعلومات ويمكن تحديد النواحي التى يجب على الاخصائى أن يعرفها عن المؤسسة فيما يلى :

١- يجب على الاخصائى أن يعرف أغراض ووظيفة المؤسسة ويقبل العمل فى حدود هذه الأغراض والوظيفة وقبول ما يطرأ عليها من تغيير تقرره المؤسسة .

٢- يجب على الاخصائى أن يعرف ويفهم بصفة عامة الأفراد الذين تقوم المؤسسة بخدمتهم من حيث السن ، الجنس ، محل الاقامة ، الجاهات والرغبات وغير ذلك من النواحي التى تمكنه من مساعدتهم على أحسن وجه ممكن .

٣- يجب على الاخصائى أن يفهم الطريقة التى تتبعها المؤسسة فى تكوين الجماعات ويلم بالشروط التى تتخذها أساساً لقبول الجماعات المكونة فعلاً اذا كان ذلك جزء من سياستها .

٤- على الاخصائى معرفة السياسة الداخلية للمؤسسة من ناحية الاشتراكات وساعات العمل واستخدام المرافق والأدوات والتسجيل المطلوب .

٥- على الاخصائى أن يدرك علاقته بالجهاز الادارى والفنى بالمؤسسة .

٦- من المهم لأخصائى الجماعة أن يكون على دراية باستخدام مقاييس التقويم للجماعات التى تعمل معها .

ويحتاج هذا الفهم لأخصائى زمتنا ومجهودنا مضمناً حتى يكتسبها بالتدريج من خلال عمله مع الجماعات بالمؤسسة<sup>(١)</sup> .

(1) Harleigh B. Trecker "Social Group Work principle and practices" (New York 1955) chap. 3.



الفصل الخامس

التسجيل



## الفصل الخامس

### التسجيل

يعد التسجيل إحدى العمليات الأساسية التي يهتم به أخصائى الجماعة، باعتبارها من مسئولياته الرئيسية، حيث تساعد تلك العملية على تحسين الممارسة المهنية بشكل عام. ويشارك أعضاء الجماعة، والمشرف فى القيام بتلك العملية لما لها من أهمية بالغة فى الدور الذى يقوم به كل منهم.

يُقصد بالتسجيل تدوين البيانات اللفظية، والرقمية النشاط الجماعة نتيجة للملاحظة، أو الاختبار، أو التجربة، أو نتيجة لها كلها مجتمعة. ووضع التقارير التي تعين على فهم تطورها، والوقوف على مدى نمو أعضائها<sup>(١)</sup> ونظراً لأن التسجيل يمكن أن يتم بطرق أخرى غير التدوين، لذا فانه يفضل عدم اقتصار تعريف باعتباره عملية تدوين، ولكن يفضل إضافة كلمة حفظ لكي يصبح تعريف التسجيل كمايلي :

عملية حفظ، وتدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت، أم رقمية بكافة الوسائل التي تمكنا من الرجوع إليها، واستخدامها فى قياس نمو كل من عضو الجماعة، والأخصائى، والجماعة ككل. وكذلك لمساعدته المؤسسة على تأدية وظائفها بكفاءة أفضل وانعكاس ذلك على تقدم المجتمع.

ويشمل التسجيل كل عمليات طريقة العمل على الجماعات حيث يستخدم أخصائى الجماعة التسجيل أثناء قيامه بعمليات الدراسة، والتحليل، والتخطيط، والتقويم.

### أغراض التسجيل

نسعى من خلال عملية التسجيل تحقيق أغراضا متعددة منها :

---

(١) محمد على حافظ وآخرون، مرجع سابق، ص ٣١٧.

## ١ - حفظ المعلومات

لا يمكن الاعتماد على الذاكرة البشرية في حفظ المعلومات حيث يستحيل على أى إنسان أن يحتفظ بكل ما عبر به من أحداث، ومواقف، وبفس الدقة، والوصف، والتفاصيل، التى حدثت فى حينها.

فلو احتاج الأخصائى الاجتماعى مثلاً إلى عقد مقارنة عن نشاطه المؤسسة خلال الخمس سنوات الأخيرة واحتاج إلى معلومات عن عدد الأعضاء المنتهين بالمؤسسة خلال تلك السنوات، ومعرفة خصائصهم من حيث الجنس والسن، والحالة التعليمية، ومدة الالتحاق، والأنشطة التى تم ممارستها خلال تلك الفترة ومدى التنوع التى طرأ عليها والميزانية الخاصة بالمؤسسة خلال تلك الفترة من حيث مصادرها وأوجه الصرف ... إلخ يصعب عليه أن يستعين بذاكره بعض الموظفين لإعداد هذا التقرير مزوداً بالأحصائيات والأرقام الدقيقة. ولكن يمكن فى هذه الحالة الاستعانة بالسجلات المدون بها تلك الحقائق والمعلومات.

كما أن الإنسان منها بلغت قوة تذكرو للمعلومات فنحن لا نملك أن تحتفظ به شخصياً حيث يمكن نقله إلى مكان آخر أو استقالته، أو انتهاء حياته.

لذا وجب الأمر الاستعانة بسجلات يمكن عن طريقها حفظ المعلومات. مع الاطمئنان إلى أنها لن تكون عرضة للضياع، أو الإتلاف، أو النسيان.

لذا يجب الإشارة إلى أهمية وحود أماكن مناسبة وطرق خاصة لحفظ تلك السجلات.

## ٢ - قياس نمو وتغير عضو الجماعة

ويساعد التسجيل الأخصائى على قياس التغير والنمو الذى يطرأ على عضو الجماعة من وقت إلى آخر وأثناء عضويته فى الجماعة هذا التغير الذى يحدث فى معلوماته، وخبراته واتجاهاته، وعلاقاته، وفى شخصيته بكل جوانبها كما يساعد على معرفة الفرد من الفردية بين الأعضاء والمشكلات التى يتعرض لها العضو.

ومن ثم يستطيع أن يتعرف على النمو الذى تحقق لعضو الجماعة وبالتالي يمكن الحكم على مدى مناسبة الجماعة له وأشباعها لحاجاته وتكيفه معها

### ٣- قياس نمو وتغير الجماعة ككل :-

نتمكن من خلال التسجيل من التعرف على خصائص الجماعة من حيث نوعها والنشاط الذي تمارسه وطبيعة العلاقات التي تربط من أعضائها، ومعرفة مدى تماسك الجماعة، وتقبلها لدور الأخصائي الاجتماعي معها، كما يساعد في التعرف على اتجاهات الجماعة حتى يمكن تنظيم هذه الاتجاهات لتنهض بالجماعة، ورسالتها إلى مستويات أفضل كما يمكن من خلال التسجيل التعرف على المشكلات التي تواجه الجماعة والطريقة التي تواجه بها تلك المشكلات، وطبيعية علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى في المؤسسة وارتباطها بأهداف ووظيفة المؤسسة.

وبشكل عام نستطيع من خلال التسجيل رصد التغيرات التي طرأت على الجماعة والنمو الذي حققته وسرعة هذا النمو ومظاهره.

### ٤- قياس نمو وتطور اخصائي الجماعة:

يساعد التسجيل اخصائي الجماعة على تحليل المواقف الجماعية التي تتعرض لها ودوره في هذه المواقف وبذلك يزداد الاخصائي فهما لنفسه ودوره مع الجماعة.

والتسجيل يساعد الاخصائي على التزود بالخبرات والمهارات التي تعاونه في عمله مع الجماعة ويساعده ايضا على معرفة مدى نمو اعضاء الجماعة وتطورهم، وكذلك تفهمه لرغباتهم واحتياجاتهم. كما ان التسجيل يساعد الاخصائي على معرفة نواحي الضعف في البرامج فيعمل على تقويتها ونواحي القوة فيعمل على الاستفادة منها لصالح اعضاء الجماعة.

ومن فوائد التسجيل أيضا مساعدة الاخصائي على نقد ذاته وتقييمها حتى يستطيع تأدية مسؤولياته قبل الجماعة بطريقة أكثر ادراكا وفهما لموقفها وعلاقات اعضائها به. كما أن التسجيل يساعد الاخصائي على ربط جماعته بالجماعات



لاخرى بطريقة مبنية على تفهمه لنوع العلاقات بينهم ومدى استعدادهم لعملية الربط.

ويساعد التسجيل الاخصائى الجديد فى معرفة مدى ماحققه زميله السابق من أغراض الجماعة فيعمل على استكمالها بجانب معرفته للمرحلة التى تمر بها الجماعة ومدى تطورها.

#### ٥- مساعدة المشرف على تأدية دوره بنجاح.

يعتبر التسجيل من أهم الوسائل التى تساعد المشرف على تأدية دوره بنجاح. فبواسطة التسجيل يمكنه الوقوف على درجة نمو وتطور الاخصائى ودوره مع الجماعة. كذلك يعتبر التسجيل مادة حية للمناقشة فى الاجتماعات الاشرافية التى تعقد بين المشرف واخصائى الجماعة وتمكن المشرف من تزويد الاخصائى بالمعلومات المهنية والمهارات اللازمة عن طريق مناقشة المواقف المختلفة التى يبرزها التسجيل والتى تساعد المشرف على معرفة الأخطاء التى وقع فيها الأخصائى فيقوم بشرحها له، وتصحيحها عن طريق العلاقة الاشرافية. ويساعد التسجيل المشرف على أن يقف على مدى تحقيق أغراضه المؤسسة عن طريق برامجها وخدماتها فيمكنه أن يعدل فيها لتناسب الأعضاء، المؤسسة والمجتمع.

#### ٦- تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية

وارتباطا بالنقطة السابقة فان التسجيل يساعد فى الإعداد المهني للاخصائى الاجتماعى أثناء مرحلة الدراسة فمن خلال مايسجله الطلاب يمكن مساعدته فى التعرف على أخطاء التسجيل، وأخطاء الممارسة المهنية والنقاط التى غفل عن تسجيلها، أو ملاحظتها. كما يمكن التعرف على مدى التزامه بالمبادئ المهنية وفهمه للجماعة وأعضائها وفهمه لحدود دوره، ولايتسنى للمشرف على الطلاب القيام بتلك المهمة بدون الرجوع إلى سجلات الطالب.

## ٧- تقويم البرنامج

يساعد التسجيل فى تقويم البرامج التى تستخدمها الجماعة فى ممارسة نشاطها، حيث يمكن دراسة المبادئ التى روعيت عند تخطيط برامج الجماعة، ومدى ملائمتها للجماعة ومرحلة نموها كما يمكن التعرف على مدى تقبل الأعضاء لتلك البرامج واقبالهم عليها وارتباط تلك البرامج بتحقيق أهداف المؤسسة، ومدى توفر الإمكانيات لتنفيذها.

## ٨- التعرف على المؤسسة وتقوم خدماتها

تتيح التقارير الإحصائية، والرسوم البيانية الفرصة للأشخاص الذين يزورون المؤسسة للتعرف عليها، وعلى خدماتها، ووظيفتها بطريقة سهلة، وبأقل جهد ممكن.

كما يمكن من خلال وسائل التسجيل المختلفة تقويم خدمات المؤسسة من خلال تتبع نمو العضوية، وتنوع البرامج والنمو الذى يتحقق لعضو الجماعة... إلخ.

## ٩- المساعدة فى الدراسة والبحث

يعتبر التسجيل وسيلة هامة من وسائل البحث، والدراسة فالتقارير، وما تحتويه من معلومات، وبيانات، وإحصاءات تساعد المهتمين بالعمل مع الجماعات فى الاستعانة بمحتويات هذه التقارير فى البحوث والدراسات التى يجرونها للاستفادة من خبرات الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات.

وبعد نقص التسجيل من أهم الصعوبات التى تواجه الباحثين أثناء قيامهم بدراسة الجماعة.

### وسائل التسجيل :

أن أهم وسائل التسجيل التى يمكن لاختصاصى الجماعة استخدامها فى أثناء عمله مع الجماعات هى :

\* العرض أو التمثيل البيانى .

\* المقاييس الاجتماعية .

\* التقارير.

وفيما يلي فكرة عن كل منهم :

**العرض أو التمثيل البياني :**

إذا ما كانت لدينا مجموعة كبيرة من البيانات التفصيلية فكثيراً ما يصعب الانمائها، والاستفادة منها هذا بالإضافة إلى أن بعض الناس لا يستسيغون الأرقام، أو لا يملكون القدرة على تتبع تحليلها، هذا ينحصر نخدم أن الرسوم التوضيحية تعطى فكرة عن الظاهرة المعروضة بمجرد النظر فيها<sup>(١)</sup>.

حيث يفيد للعرض البياني في اظهار البيانات العددية ، وتتبع التغيرات فيها بطريقة تجذب الانتباه وتتسم بالبساطة، والسهولة في تذكرها. كما تفيد أيضاً في توضيح العلاقات بين المتغيرات والظواهر تحت الدراسة<sup>(٢)</sup> ، واستخدام الرسوم، والأشكال، شائع وكثيراً ما نلاحظه في النشرات ، والاعلانات، وتختلف الأشكال والرسوم البيانية التي يمكن استخدامها في العرض البياني باختلاف البيانات المراد عرضها ومن أهم هذه الأشكال:

**١ - الخط البياني :**

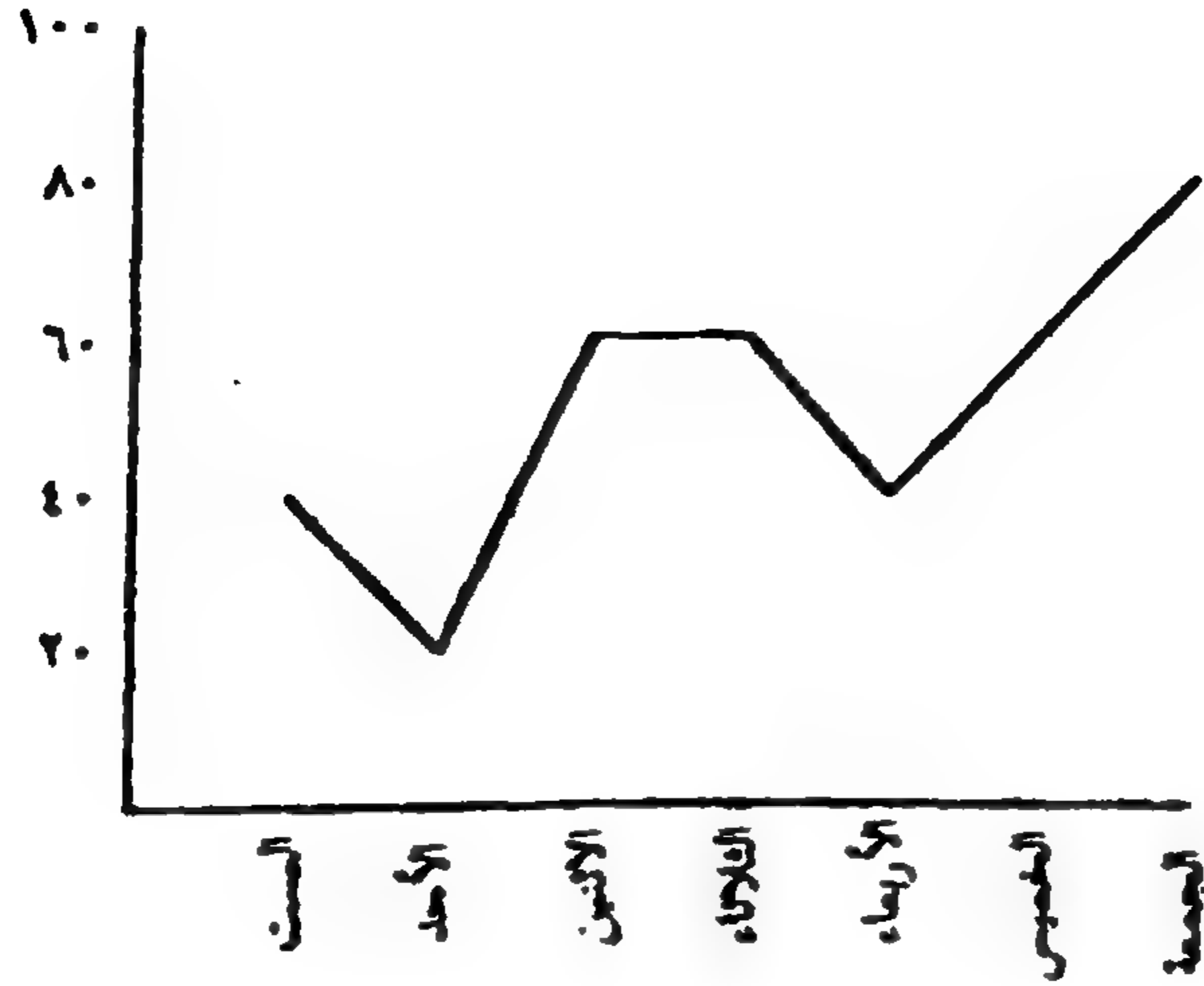
ويستخدم لتمثيل العلاقة بين متغيرين بحيث يبين كيفية تغير أحد الظاهرتين على الظاهرة الأخرى أو تبعاً لها. وقد يستخدم لتوضيح سير ظاهرة ما خلال فترة من الزمن ، وفي هذه الحالة يمثل المحور الأفقي (محور س) الزمن، ويمثل المحور الرأسى (محور ص) قيم الظاهرة، وعادة ما يسمى الزمن (المتغير محور س) بالمتغير المستقل، ونسمى قيم الظاهرة (المتغير على محور ص) ، بالمتغير التابع والخط البياني لا يبين علاقة لأكثر من متغيرين في نفس الوقت، وذلك لأننا لا نستخدم إلا محورين<sup>(٣)</sup>.

(١) أحمد عباده سرحان، صلاح الدين طلبة، دار الكتب الجامعية، الاسكندرية، ب - ت ص ٦٤.

(٢) مصطفى عبد المنعم الخواجه، ابراهيم أحمد حموده، مبادئ الاحصاء بدون ناشر، ١٩٩٥، ص

(٣) أحمد عباده سرحان، مرجع سابق، ص ٦٦

ومثال ذلك عندما نريد معرفة انتظام الأعضاء في الأنشطة على مدار الأسبوع.



ومن هذا الشكل يتبين لنا أن المشاركة في ممارسة الأنشطة ترتفع يوم الجمعة، نقل يوم الأحد وقد يرجع هذا لظروف الأعضاء أو لطبيعة البرنامج في هذه الأيام.

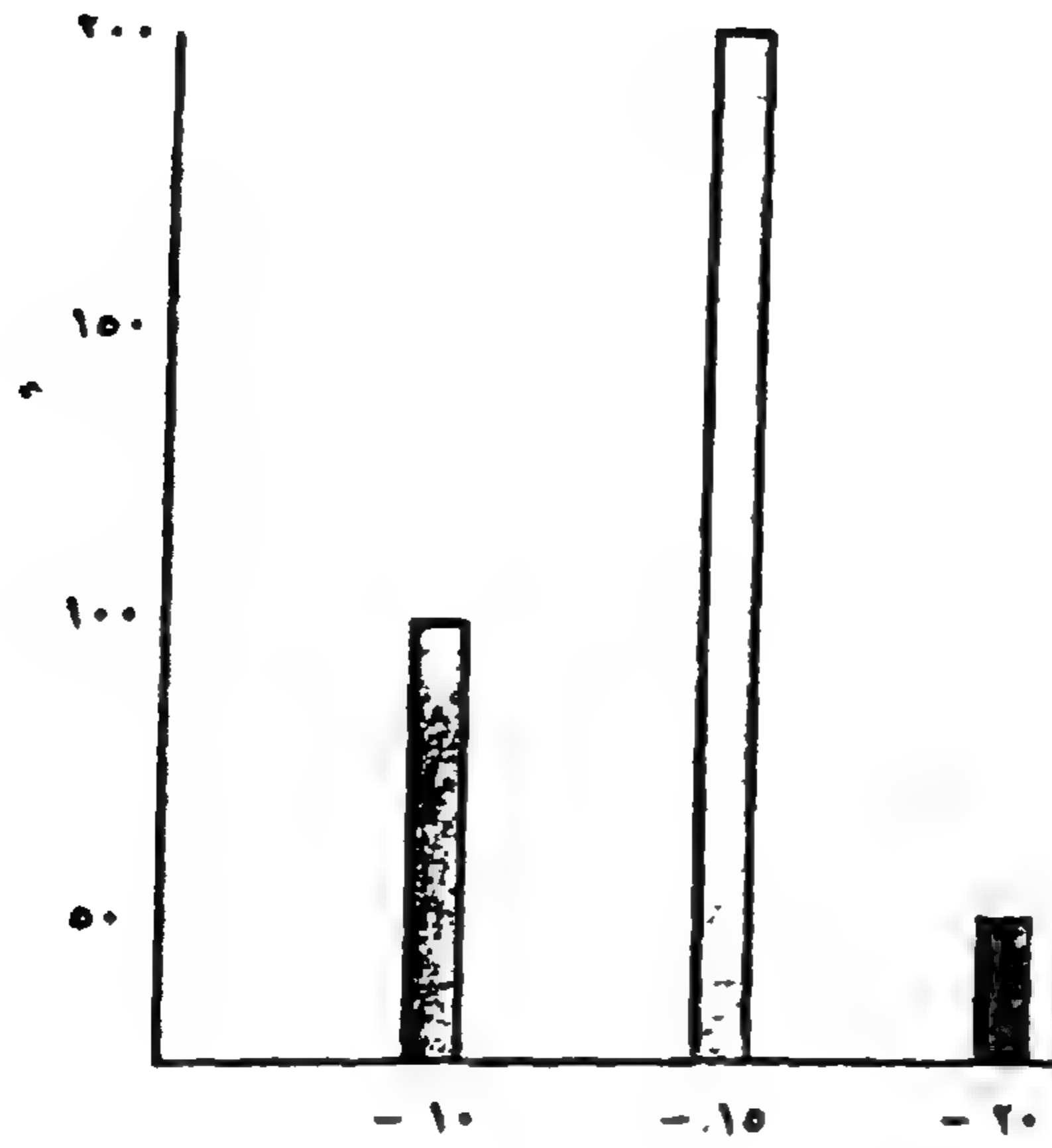
٢- الأعمدة البيانية:

وهي عبارة عن أعمدة رأسية تتناسب ارتفاعاتها مع الأعداد التي تمثلها الأعمدة ونكون قواعدها متساوية، ويؤخذ المحور الأفقي عادة لمثل الصفة المميزة، ويؤخذ المحور الرأسي ليمثل القيم المختلفة.

وتنقسم الأعمدة في الرسوم البيانية الى ثلاثة أقسام :

١- الأعمدة البسيطة :

ونستعمل عندما يراد عرض نوع واحد من المعلومات ومقارنة بعضها ببعض الآخر، كما يحدث مثلاً عند تسجيل العضوية في المؤسسة من حيث السن.



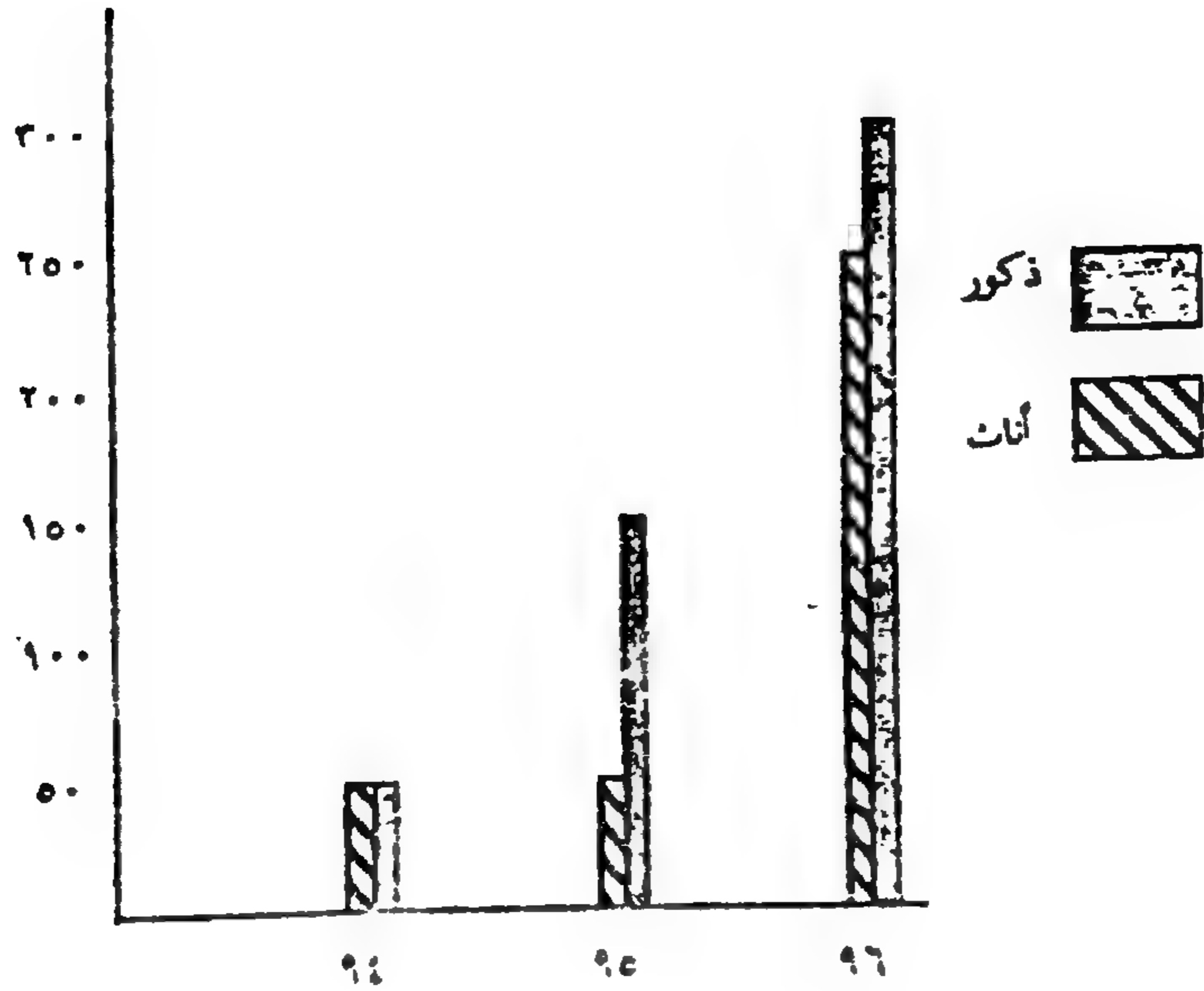
وبلاحظ من الشكل السابق أن العضوية في المؤسسة ترتفع في المرحلة العمرية من ١٥ - ٢٠ وقد يكون ذلك لتناسب طبيعة نشاط المؤسسة مع خصائص تلك المرحلة العمرية أو أن نسبة هذه الفئة مرتفعة في المجتمع المحلي بصفة عامة وعموماً يقوم الاختصاصي بدراسة عدم اقبال الشباب في المرحلة من ٢٠ فأكثر ومحاولة العمل على جذبهم وتواجد الأنشطة المختلفة التي تساعد على المشاركة في عضوية هذه المؤسسة.

#### ب- الأعمدة المركبة :

ويستخدم هذا النوع من الرسوم البيانية عندما يكون لدينا نوعان أو أكثر من المعلومات التي يمكن عرض كل منها بواسطة الأعمدة البسيطة والتي يصعب مقارنة بعضها البعض الآخر لو سجلت وعرضت على هذا الأساس.

ويمكن استخدام هذا الشكل بمقارنة العضوية في المؤسسة من حيث الجنس في ثلاث سنوات متعاقبة مثلاً:



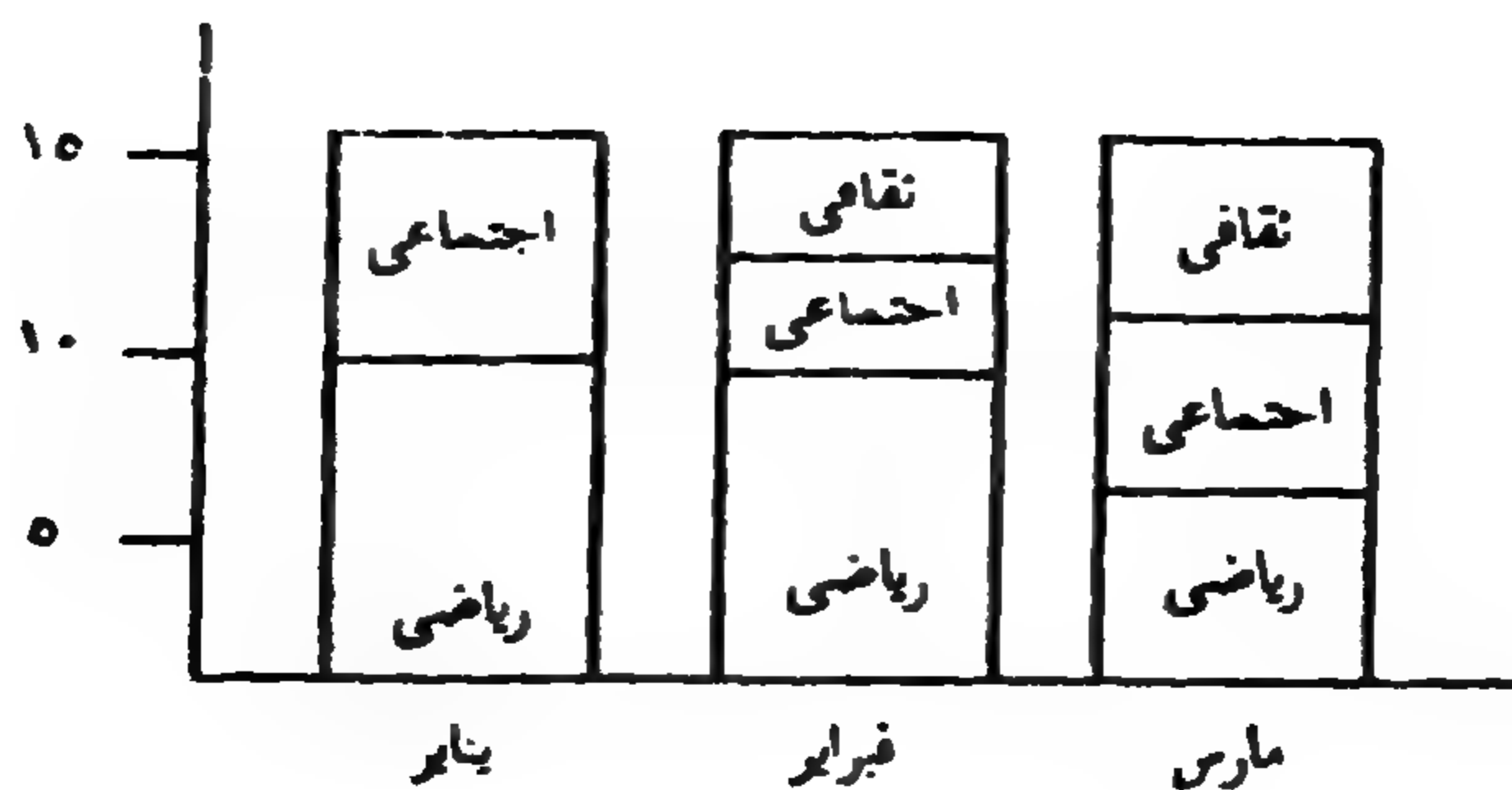


ويتضح من هذا الشكل أن العضوية في المؤسسة أخذت في الزيادة خاصة في السنة الأخيرة مما يدل على أن امكانيات المؤسسة أخذت في التحسن والتنوع لكل من الجنسين مما يساعد على زيادة العضوية.

#### ج- الأعمدة المجزأة :

وتستخدم تلك الرسوم عندما يراد تسجيل وعرض نوع أو أنواع من المعلومات وينقسم كل منها إلى عدة أقسام ويراد تسجيله وعرضه بحيث يظهر كوحدة واحدة وتظهر أقسامه في نفس الوقت.

وبوضح الشكل التالي كيفية استخدام الأعمدة المجزأة في تسجيل وعرض عدد الساعات الأسبوعية موزعة على أوجه النشاط الذي تمارسه إحدى الجماعات في ثلاثة أشهر.



ونرى أن برنامج الجماعة آخذ في التحسن من حيث الاختلاف والالتزان فعلى حين اقتصر في شهر يناير على النشاط الاجتماعي والرياضي مع الفارق في عدد ساعات الممارسة إلا أنه في شهر فبراير بدأت الجماعة تمارس نشاطا جديدا وهو النشاط الثقافي بالإضافة الى الالتزان النسبي فيما بين الأنشطة من حيث ساعات الممارسة وازداد هذا التحسن في شهر مارس

وهناك بعض الملاحظات الواجب اعتبارها في حالة الرسوم بالاعمدة وهي :-

- ١- لا بد أن يبدأ رسم الاعمدة من نفس القاعدة أى من على المحور الاقصى.
- ٢- يحسن عدم كتابة بيانات داخل الاعمدة أو فوقها اذا أنه كثيراً ما يؤدي ذلك الى الخداع وتضليل النظر.
- ٣- اذا لم يكن هناك عامل زمني أى اذا لم يكن محورها يمثل الزمن فيجب ترتيب الاعمدة حسب قيمتها تصاعدياً أو تنازلياً حتى يحسن منظرها وتسهيل قراءتها.
- ٤- لا بد أن تكون قواعد الاعمدة متساوية وأن تكون المسافات بين الأعمدة متساوية<sup>(١)</sup>.

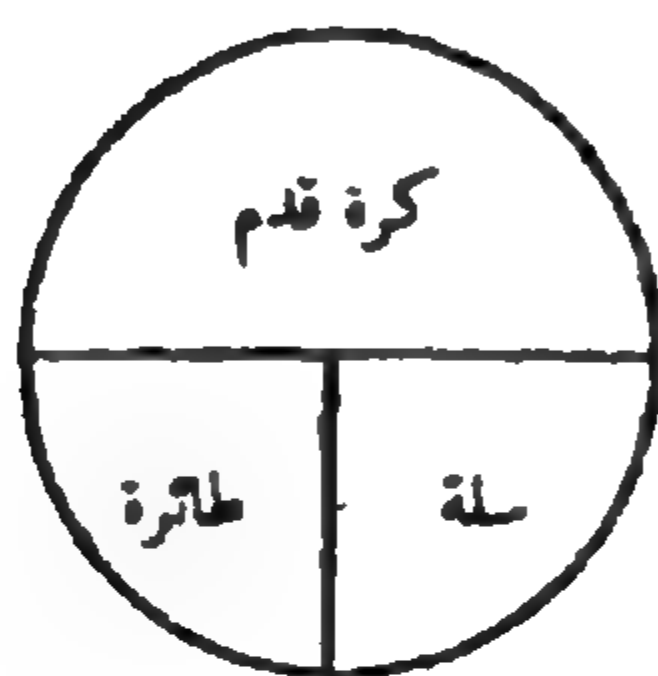
٢- الرسوم الدائرية:

ويمكن استخدام الاشكال الهندسية بدل الخطوط أو الأعمدة لتسجيل وعرض

(١) نفس المرجع ص ٧٨.

البيانات وتعتبر الدائرة أبسط هذه الاشكال وأحسنها بيانا، ويفيد هذا النوع من الاشكال البيانية عندما يراد تسجيل وعرض نوع مقسم من المعلومات كوحدة قائمة بذاتها وعرض الاقسام المختلفة لها في الوقت نفسه واظهار النسب المختلفة لكل قسم بالنسبة الى الكل، ويظهر هذا الكس على شكل قطاعات داخل الدائرة لكل منها راية تتناسب مع النسبة المئوية لكل قسم بالنسبة الى الكل الذي تمثله الدائرة كلها.

ويفضل هذا النوع من الرسوم البيانية على رسوم الاعمدة المجزأة عندما يراد تسجيل وعرض نوع واحد من المعلومات ذات الاقسام المختلفة، كما تفضل رسوم الاعمدة المجزأة عندما تتعدد انواع المعلومات

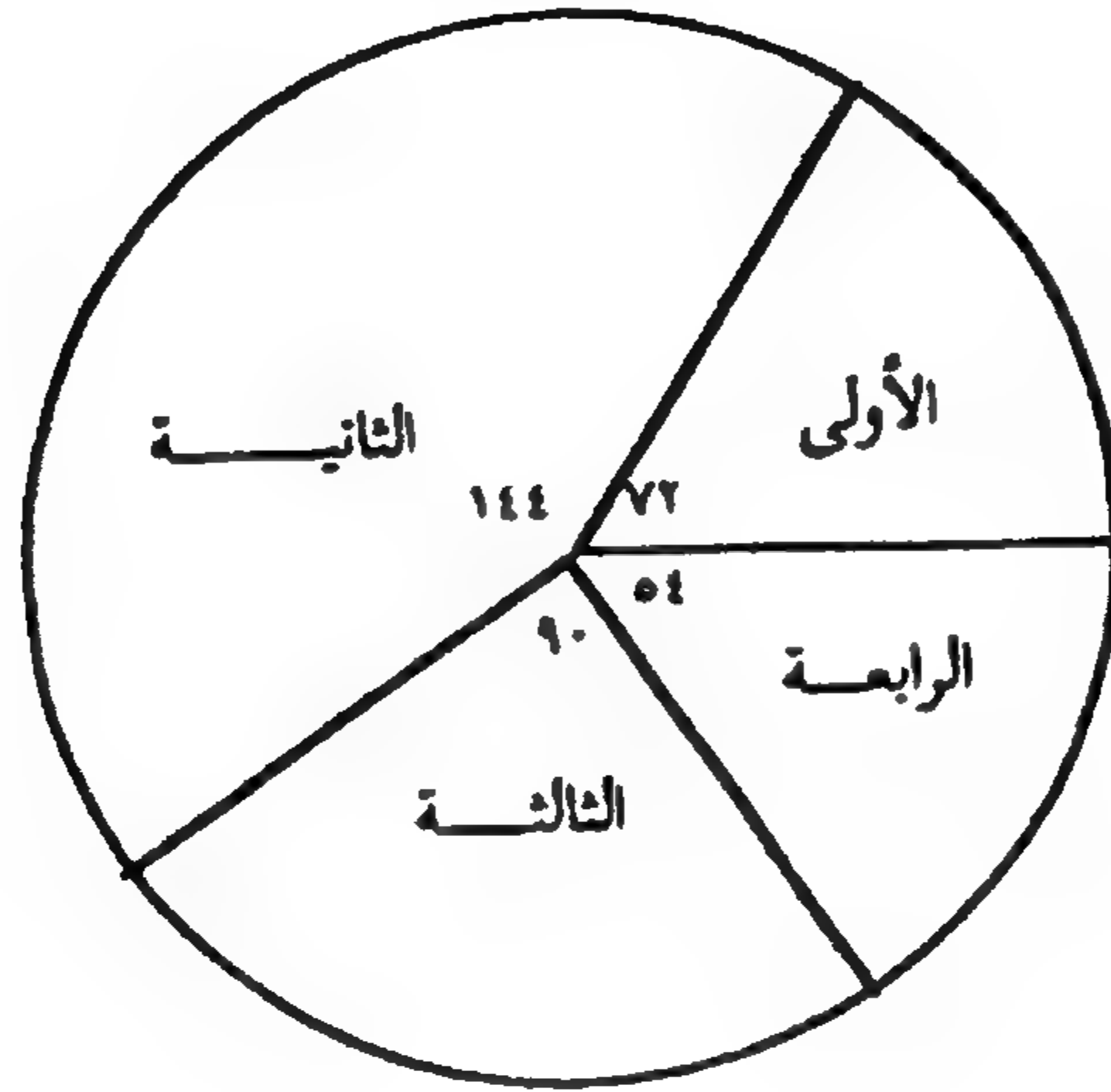


وحتى يمكن تقسيم الدائرة أولاً ايجاد النسبة المئوية لكل نوع بالنسبة للمجموع الكلي وتضرب النسبة في ٣,٦ تنتج الزاوية المركزية (وبافتراض تكوين اسرة في إحدى الكليات تتكون من ٤٠ عضواً) وكان توزيعهم على الفرق لدراسة كما موضح بالجدول.

الفرقة	عدد الطلبة	النسبة المئوية	الزاوية المركزية
الأولى	٨	٢٠	$72 = 3,6 \times 20$
الثانية	١٦	٤٠	$144 = 3,6 \times 40$
الثالثة	١٠	٢٥	$90 = 3,6 \times 25$
الرابعة	٦	١٥	$54 = 3,6 \times 15$

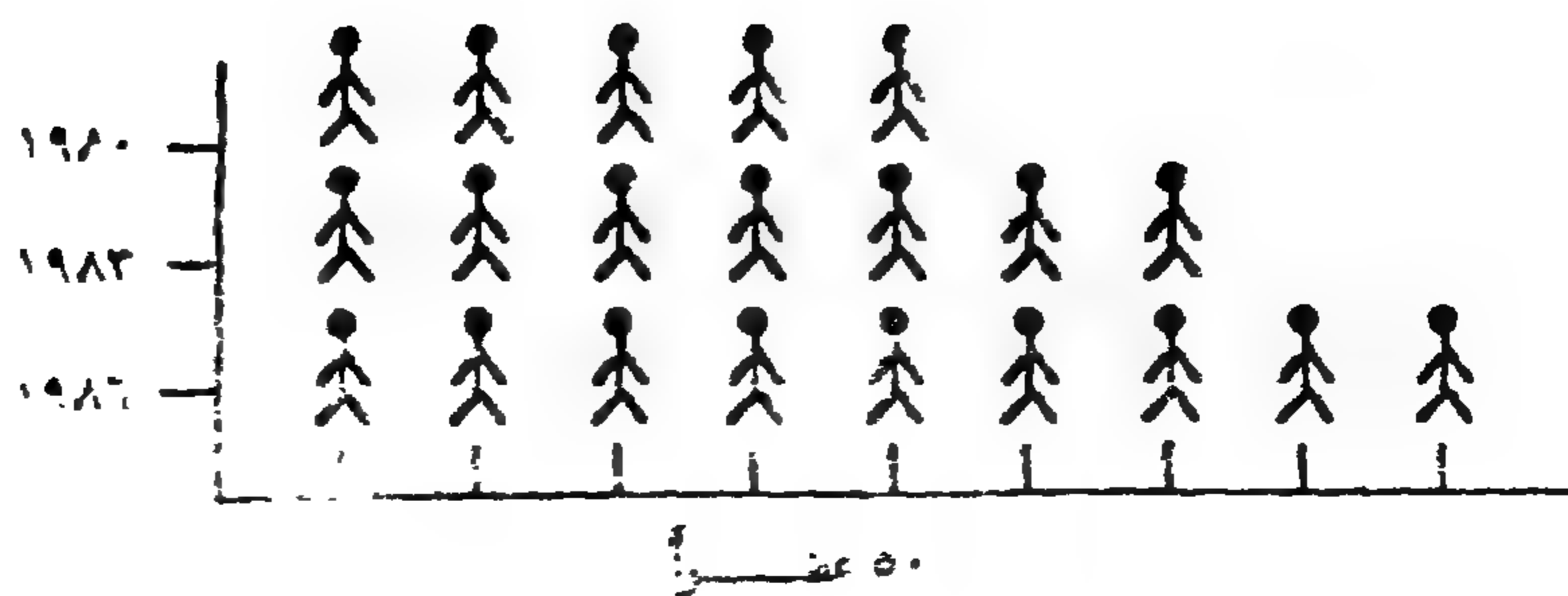
ويمكن الحصول على الزاوية المركزية بضرب عدد الطلاب في الفرقة  $\times$  عدد درجات الدائرة مقسوماً على اجمالي عدد طلاب الجماعة أى أن الزاوية المركزية لطلاب الفرقة الأولى تكون الوجه الآتى  $\frac{360 \times 8}{40}$

ويمكن التعبير عن هذا الجدول فى صورة رسوم دائرية وتكون على الوجه الآتى:



#### ٤- الرسوم التصويرية أو المجسمات

وفى هذا الرسم تستخدم رموزاً أو صوراً معينة تكون لها دلالة خاصة ذات صلة بموضوع الرسم فإذا اردنا رسم يبين عدد الاسرة بالمستشفيات المختلفة فاننا نرسم سريراً ليمثل عدداً معيناً من الاسرة (١٠ أو ١٠٠ أو ١٠٠٠ متراً) وهذا النوع من الرسوم مشوق ويوضح المقصود منه وهو شائع فى الجرائد والمجلات ويلزم فى مثل هذه الرسوم كتابه دليل للرسم يوضح العدد الذى تمثله الوحدة الواحدة فى الرسم ومن الممكن رسم جزء من الرمز يمثل عدداً أقل من العدد الذى تمثله الوحدة الواحدة.

[illegible]

- ١- احذر توصيخه أو تأكيد بيان رغبتك عن طريق مستخدميه. لأنه كحدث لا يمكن استخدامه اليوم. ولا حرج لترصيع بيان هدم له حظوظه.
- ٢- جذب الانتباه فمن المسلم به أنه إذا أحسن رسم شكل يترى زمن السهول كما يجذب إليه لانتباه<sup>(١)</sup>.
- ٥- توفير الوقت حيث لا يستغرق القيام بها نفس الوقت الذي يتطلبه عمل التيارات.
- مثلاً

[illegible]



بينما تمثل عيوبها في:-

١ - أنها لا توضح الاسباب التي أدت الى ارتفاع نسبة تردد الاعضاء على النادي أو انخفاض النسبة مثلاً.

٢ - كما أنها لا توضح والتفاعلات والعلاقات السائدة بالجماعة.

### ثانياً : المقاييس الاجتماعية

ويكون التسجيل بقياس العلاقات داخل الجماعة بما في ذلك الميول والرغبات بالنسبة لأنواع النشاط المختلفة وأهم ألوان هذه المقاييس مايلي :

١ - القياس الفردي الذي يحدد لون الاستجابة بين أحد أفراد الجماعة وبقية الأعضاء.

٢ - القياس الجماعي الذي يحدد لون الاستجابة بين اعضاء الجماعة.

٣ - قياس ميول أعضاء الجماعة ورغباتهم حتى يتحدد على أساس ذلك نوع النشاط الذي تختاره الجماعة<sup>(١)</sup>.

### ثالثاً: التقارير:

وبعد اخصائي الجماعة مسئول عن كتابة التقارير المختلفة التي تمثل أهمية بالغة للجماعة وأعضائها والاحصائي والمؤسسة وهناك أنواع مختلفة من التقارير التي يقوم اخصائي الجماعة بكتابتها في المناسبات الخاصة وحسب الفرض المطلوب من كتابتها، هذه التقارير هي التقارير الاحصائية، والتقارير الفردية الخاصة بأعضاء الجماعة، وتقارير البرامج الخاصة، والتقارير الدورية لاجتماعات الجماعات والتقارير التحليلية للجماعات.

### ٤ - التقارير الاحصائية:

هي التقارير التي تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على اساس الارقام أي

(١) محمد علي حافظ وآخرون، مرجع سابق، ص ٣١٨

عرض الجانب الكمي للموضوع المراد عرضه والتقارير الاحصائية في مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها فيصح ان تتعلق بالجماعة أو أعضائها أو المؤسسة وأماكنها المختلفة أو المجتمع المحلي وعلاقة المؤسسة به وهكذا.

هذا ويجب أن ندرك أن الأرقام والتقارير الاحصائية وحدها غير كافية لأنها لا تظهر النجاح الفعلي للمؤسسة في تحقيق رسالتها فالأرقام وحدها لا تعطي صورة واضحة عن الخبرات الجماعية المختلفة التي يستفيد منها الأفراد والجماعات ولذلك لا يقتصر العاملون مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية على مثل هذه التقارير وحدها، بل يعتمدون على الأنواع المختلفة من التقارير، وخاصة التقارير الدورية والتحليلية للجماعات واجتماعاتها.

## ٢- التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء:

ويتضمن هذا النوع من التقارير بعض المعلومات الاحصائية الخاصة بالفرد والتي سبق ذكرها عند الكلام عن التقارير الاحصائية وذلك بالإضافة الى تقرير وصفي يشمل:

- وصف الصفات الجسمية والانفعالية والعقلية والاجتماعية البارزة لعضو الجماعة.
- معلومات عن العضو وخبراته السابقة.
- مدى تكيف العضو للجماعة وبرامجها.
- ميول العضو ومهاراته.
- علاقة عضو الجماعة بباقي الاعضاء وعلاقته بالانصائي.
- مشكلات العضو أون وجدت.

ونختلف سياسة كل مؤسسة عن الأخرى في كتابة التقارير والبيانات والمعلومات التي يجب أن تحويها وتفيد تلك التقارير في تتبع نمو الاعضاء كذلك

تفيد عند الحاجة الى تحويل العضو الى أخصائي خدمة الفرد في نفس المؤسسة أو تحويله الى مؤسسة أخرى.

### ٣- تقارير برامج المناسبات الخاصة:

تقوم الجماعة بالعديد من الأنشطة مثل الحفلات والرحلات، والمعسكرات والزيارات... الخ.

ولاشك أن القيام بهذه البرامج يحتاج الى استعدادات خاصة قد يشترك فيها كل من المؤسسة والأخصائي وأعضاء الجماعة ولذلك يقوم الأخصائي المسئول عن هذه البرامج بكتابة تقارير وافية عنها وتشمل تلك التقارير ما يلي:

#### أ- معلومات أساسية وأحصائية عن النشاط:

يوضح فيها البيانات الأولية مثل الرقم اليوم والتاريخ ونوع النشاط ومكان الممارسة.. الخ بالإضافة الى بيانات عن عدد الأعضاء المشتركين والإشراف.

#### ب- الجزء الإعدادي

ويسجل فيه كل الجهود التي بذلت للإعداد للنشاط سواء كانت من قبل أخصائي الجماعة، أو الأعضاء أنفسهم. ويمكن أن تمثل تلك الجهود فيما يلي:-

- أخذ الموافقات على القيام بالنشاط، مثل موافقة مدير المؤسسة إذا لزم الأمر، أو موافقة أولياء الأمور على اشتراك أبنائهم.

- إجراء الاتصالات مثل الاتصالات ببعض الأماكن التي سيتم زيارتها مثل المتاحف.

- إعداد الأدوات التي يمكن أن يحتاجها الأعضاء في ممارسة الأنشطة.

- تكوين لجان واسناد بعض المسئوليات لهم مثل لجنة الاستقبال، أو لجنة المشتريات، أو لجنة السمر، أو لجنة التغذية،

- جمع المعلومات عن وسيلة المواصلات المناسبة مثلاً،

- إرسال بطاقات الدعوة في حالة الحفلات.

- الإعلان عن النشاط وتحديد المشتركين فيه.

- وضع مشروع الميزانية... والبرنامج المقترح تنفيذه.

#### ج- الجزء التنفيذي

ويوضح فيه تسجيل لكل ما حدث منذ بداية تنفيذ النشاط حتى انتهاءه مع ربط تلك الأحداث بالتوقيت الزمني، وتوضيح مدى اشتراك الأعضاء في البرنامج، ودور الاشراف.

#### د- الجزء التقويمي :

ويتناول فيه الايجابيات، والسلبيات، وذلك لمعرفة مواطن القوة والضعف في البرنامج والعوامل التي أدت إلى ذلك ومدى الالتزام بفقرات البرنامج... الإلتزام بالتوقيت الزمني، ونتائج هذا البرنامج الإيجابية بالنسبة للأعضاء، والجماعة المؤسسة، فيستفيد الأعضاء والأخصائي من أخطائهم أن وجدت، وكما أن نجاح البرنامج يكون حافز على القيام بمزيد من البرامج، كما يتم تسجيل المقترحات لعلاج السلبيات لتلافيها مستقبلاً في أنشطة مماثلة.

#### ٤- التقرير الدوري

وهو التقرير الذي يسجل بصورة دورية منتظمة بعد كل اجتماع يتم بين الأخصائي والجماعة ونعني باجتماع الجماعة هنا الوقت المحدد لممارسة أنشطتها وليس شرطاً أن يكون تسجيل التقرير الدوري قاصراً على اجتماع المناقشة.

ويفضل أن يقوم الأخصائي بعمل صحيفة وجه للجماعة في بداية سجل التقارير الدورية يوضح فيه اسم المؤسسة، اسم الأخصائي، اسم الجماعة ومواعيد

اجتماعها ومكانه، واسماء الأعضاء، وأسماء مجلس إدارة الجماعة واللجان التي تتضمنها... إلخ من البيانات الأساسية عن الجماعة ثم يلي ذلك تسجيل التقارير الدورية حيث يتضمن التقرير الأجزاء الآتية :

أ- الجزء الإحصائي :

ويوضح فيه :

- رقم التقرير.
- اليوم والتاريخ.
- مكان الاجتماع.
- زمان الاجتماع.
- عدد أعضاء الجماعة.
- عدد الأعضاء الحاضرين.
- عدد الأعضاء الغائبين.
- أسماء الغائبين بعذر.
- أسماء الغائبين بدون عذر.

ويمكن الإشارة إلى حالة الجو إذا كان لذلك تأثيره على حضور الأعضاء. كان يكون الجو ممطراً كان قد يتسع مفهوم الجو ليشمل الجو الاجتماعي كأن يكون هناك امتحانات عامة في المؤسسة أو وجود مسابقات... إلخ.

وعن طريق متابعة حضور الأعضاء يمكن التعرف على نسبة حضور العضو بقسمة عدد مرات الحضور على مجموع اجتماعات الجماعة.

ويمكن توضيح أهمية متابعة حضور الأعضاء في النقاط الآتية.

- ١ - متابعة حضور الأعضاء يجعل العضو الغائب يشعر باهتمام الإحصائي والجماعة به مما يشعره بأهمية في الجماعة مما يساعد على الارتباط بها



٢- من خلال الاتصال بالعضو الغائب يمكن متابعة أسباب الغياب. ومساعدته على التغلب عليها والعودة مرة أخرى للانتظام فى الجماعة.

٣- خلال الإتصال بالعضو الغائب يمكن إبلاغه بما تم مناقشته خلال فترة غيابه ليستطيع أن يتابع عمل الجماعة. ونشاطها.

٤- دراسة أسباب التدهور الفجائى فى حضور الأعضاء فقد يكون لذلك دلالة كأن تكون اشباكات الأعضاء قد تحققت، من خلال تلك الجماعة.

٥- يمكن مقارنة الحضور بالمكانة التى يتمتع بها العضو أو بطبيعة المسئوليات التى يتحملها العضو فى البرنامج.

٦- التعرف على الجماعات الفرعية على أساس الارتباط فى الحضور أو الغياب.

٧- ملاحظة توقيت الغياب فقد يحدث مرتبطاً بممارسة الجماعة لأنشطة معينة لا يقبل عليها الأعضاء.

٨- ارتباط الغياب ببعض الأحداث العامة أو الإجازات الأسبوعية.

كما تستطيع الجماعة أن تستفيد من تلك المتابعة لدراسة علاقة مواظبة الأعضاء بحجم الجماعة، أو نوع نشاطها أو أسلوب تفاعل الأخصائى معها. أو عمر الأعضاء أو جنسهم.

ب- الجزء الاعدادى:

ويسين الأخصائى فى هذا الجزء الترتيبات أو التجهيزات التى أعدها للاعتماد عليها خلال اجتماع الجماعة، كأن يعد بعض البيانات أو المعلومات التى يمكن للجماعة الاستعانة بها كأسس فى تقرير البرامج أو القرارات، كما يشمل ذلك ما يعده الأخصائى ويحضره من أدوات أو أجهزة لاستخدامها فى تنفيذ البرامج، وقد يكون ذلك الاعداد فى صورة زيارات أو مقابلات لبعض المسئولين فى المؤسسة أو خارجها للاستعانة بهم فى تدريب الاعضاء على أنشطة معينة كما قد يشمل هذا

الجزء أى جهود يقوم بها الاعضاء للاعداد للأجتماع.

### ج- الجزء القصصى (عملية الدراسة):<sup>(١)</sup>

وهو جزء وصفى لما تم فى الجماعة من أحداث ومواقف حسب التسلسل الزمنى للاجتماع، وبأسلوب قصصى، يتضمن العلاقات والتفاعلات وكل ما يحدث فى الجماعة ودور الاختصاصى ومدى تدخله فى المواقف المختلفة.

وينبغى أن يكون هذا الجزء من التقرير تصويراً حقيقياً أميناً لما حدث سواء أكان حدوثه مقبولا أو غير مقبول وبعبارة أخرى، يعنى تدوين الحقائق فى هذا الجزء أمرين:

١- تدوين الحقائق حسب ترتيب حدوثها فعلاً.

٢- تدوين الحقائق بنفس الطريقة التى حدثت بها، ويشمل ذلك وصف لافعال الافراد مع ذكر الاسماء ووصف الاقوال ويقترن ذلك بوصف للسلوك والعلاقات فى ثباتها وتغيرها.

ويرى البعض تقسيم هذا الجزء من التقرير الدورى الى جزء فردى وجزء جماعى وآخر خاص باختصاصى الجماعة. ونظراً لارتباط وتداخل تلك الاجزاء يفضل الحديث عنها بصورة شاملة. وأن كان هذا التقسيم بغرض الدراسة فقط.

ومن خلال التسجيل القصصى يتضح ما يلى:

١- ترتيب حضور الاعضاء لاجتماع الجماعة، وتكرار حضور بعض الاعضاء بصحبة اعضاء معينين، فقد تكشف هذه الظاهرة، الجماعات الفرعية أو طبيعة العلاقات الثنائية أو الثلاثية بين الاعضاء.

٢- المقترحات التى تعرض أثناء اجتماع الجماعة ومصادرها واستجابات الاعضاء لهذه الاقتراحات.

---

(١) ابراهيم مرعى، محمد حسين السعدلى، مرجع سابق، ص ٢٢٥-٢٢٤

٢- ملاحظات الاحصائي عن مصادر القوة والتأثير في الجماعة أى الافراد المؤثرين في الجماعة، أو القيادات التي يتصح دورها خلال اجتماع الجماعة.

٤- استجابات الاعضاء الايجابية أو السلبية لمختلف المواقف الاجتماعية التي تتعرض لها الجماعة، وما يلاحظه الاحصائي من مظاهر مصاحبة لنمو الجماعة، أو نمكها، والعمليات الاجتماعية التي تبدو خلال عملة التفاعل، كالتعاون أو التنافس أو الصراع.

٥- الجماعات الفرعية وتأثيرها السلبى أو الايجابى وتصرف أو موقف الجماعة منها.

٦- الاعضاء الذين يتصف سلوكهم بسوء التكيف، كالعدوان والانانية المفرطة والتمركز حول الذات، والسلبية، والانطواء.

٧- مدى تدخل الاحصائي فى مواقف التفاعل واستجاباته لسلوك الاعضاء والاقتراحات التي قدمها، وبمعنى آخر كل ما قام به الاحصائي خلال اجتماعه بجماعته ودوره فى مساعدة الجماعة.

٨- البرامج التي مارستها الجماعة، ومدى المساهمة الفعلية لكل فرد، واستجابات الاعضاء نحو البرامج، ومن الذى خطط لها، ومدى تقبل الجماعة لتلك البرامج، وتحقيقها لرغباتهم وميولهم واتساقها مع اهتماماتهم المشتركة.

د: الجزء التحليلى (عملية التشخيص):

يقوم الاحصائي بتحليل المواقف والاستجابات وانماط الاتصال التي لاحظها خلال الاجتماع. ويمثل هذا الجزء عملية التشخيص للمواقف والسلوك. ومن ثم فهو يمثل اجابة للاسئلة التالية:

١- ماذا حدث فى الاجتماع من مواقف واستجابات.

٢- كيف كان موقف الجماعة ككل والاعضاء كافراد حيال هذه المواقف والاستجابات؟

وينبغي أن يكون الغرض من هذا الجزء هو تفهم القوى المختلفة التي تؤثر في الجماعة كما يلاحظها الاختصاصي، فهو يمثل الجزء التفسيري من التقرير. ولا جدال في أن الاختصاصي يستطيع تفسير سلوك الجماعة نتيجة لما لديه من معلومات حقيقية وملاحظات تمكنه من التعرف على العوامل المختلفة التي تؤثر في نمو الجماعة.

**وبصفة عامة على الاختصاصي في عملية التحليل أن يرجع الى ما يلي:**

- ١ - معلوماته الواقعية عن الجماعة وأعضائها من واقع ملاحظاته وعلاقاته بالجماعة.
- ٢ - الاطر والمعطيات النظرية للسلوك الفردي والجماعي والتي يستعين بها في تفسير انماط السلوك وابعاد التفاعل.

**هـ: الجزء التخطيطي (او العلاجي):**

يرتبط التحليل بالتخطيط اذ يوضح التحليل للمواقف أو الافراد أو الاحداث التي تتطلب تدخل الاختصاصي فيأتي التخطيط كخطوة نالية مباشرة لما يجب أن يتخذه الاختصاصي من خطوات فعلية لمساعدته الجماعة وافرادها وتوفير مزيد من فرص النمو، ويتضمن التخطيط على سبيل المثال ما يلي:

- ١ - تحديد اتجاهات العمل نحو مواقف سلوكية معينة.
- ٢ - رسم برامج اضافية لمواجهة احتياجات محددة.
- ٣ - توفير امكانيات مادية أو بشرية للمعاونة في تحقيق الاهداف.
- ٤ - تركيز الاهتمام على بعض الافراد لمزيد من الدراسة لسلوكهم، أو التوصل الى فهم للمشكلات التي تعترض تفهمهم.
- ٥ - عقد مقابلات فردية مع بعض الاعضاء كالقادة أو من يتحملون مسؤوليات في الجماعة أو من يحتاجون الى المساعدة لاعادة تفهمهم وارتباطهم بالجماعة.

بعض المبادئ والنقط التي يسترشد بها الأخصائي عند كتابة التقارير: (١)

١ - مبدأ المرونة، ونعنى به أن التقرير يجب أن يتلاءم مع غرض المؤسسة، فممارسة خدمة الجماعة مرتبطة بغرض المؤسسة وليت منفصلة عنها.

٢ - مبدأ الاختيار، ويتضمن أن الأخصائي لا يضمن تقريره كل ما يحدث في اجتماع الجماعة، بل يجب أن يختار المادة التي يقوم بتسجيلها على ضوء نمو الفرد والجماعة.

٣ - مبدأ حسن الصياغة والعرض. ويعتمد على أهمية الشكل ووضوح التعبير للمادة المكتوبة وذلك باستعمال لغة سهلة، وجمل قصيرة. وتجنب اللغو والحشو. كما يجب أن يترك على صفحات التقارير هوامش واسعة، ومسافات كافية بين السطور حتى يستطيع المشرف أن يكتب ملاحظاته بين السطور والهوامش.

٤ - مبدأ السرية حيث يعتبر التقرير وثيقة مهنية تخضع محتوياته لآخلاقيات المهنة.

٥ - مبدأ تقبل الأخصائي للتسجيل. حيث يجب على الأخصائي أن يتقبل مسؤوليته في كتابة التقارير اقتناعاً منه بقيمتها في تحسين الأداء المهني للخدمات.

٦ - يجب على أخصائي الجماعة أن يعد ملخصاً للنقط الأساسية التي حدثت في أثناء اجتماع بعد انتهاء الاجتماع مباشرة قبل كتابة التقرير الذي يتم بعد ذلك ببضعة أيام. وهذا يساعد على اختيار مادة التقرير وتنظيمها حسب تسلسلها الزمني، ويعطيه فرصة لأن يفكر ويحلل ما حدث في الاجتماع.

٧ - يجب أن تقرن الأفعال بأسماء فاعليها وليس بالضمائر، فمثلاً، لا يصح أن نقول كانت هناك مناقشة دون ذكر أسماء المشاركين فيها. أو نقول أن بعض الأعضاء عارضت أو وافقت على نقطة من النقط دون ذكر أسماء من وافقوا ومن اعترضوا عليها.

(١) محمد شمس الدين احمد، مرجع سابق، ص ٢٠٢.



٨- استعمال الحرف ( أ ) للدلالة على الإحصائي أو استعمال كلمة «الإحصائي».

#### ٥- التقرير التحليلي:

يقوم الإحصائي من حين إلى آخر بمراجعة تقاريره الدورية أو التقارير الفردية الأخرى التي يقوم بأعدادها لاستخدامها في أعداد تقرير شامل يتضمن كل ما يتعلق بالجماعة وأفرادها من ناحية وجهوده المهنية ومدى مساهمته في أداء دوره لتحقيق أهداف خدمة الجماعة من ناحية أخرى، ويطلق على هذا النوع من التقارير، بالتقارير التحليلية.

#### أهمية التقرير التحليلي:

- ١- يعطى للمؤسسة فكرة عن الجماعة وبرامجها مما يساعد في وضع الخطط.
- ٢- عند انتهاء حياة الجماعة أو تحويلها إلى إحصائي آخر فإن كتابة هذا التقرير يسهل للإحصائي الجديد فهم الجماعة.
- ٣- ينتفع به في البحوث والدراسات المختلفة.
- ٤- يساعد في عملية تقويم خدمات المؤسسة.

#### عناصر التقرير التحليلي للجماعة

يتضمن التقرير التحليلي العناصر أو الأجزاء التالية:

#### أ: الجزء النظري:

ويعتبر هذا الجزء بمثابة مقدمة عن التقرير التحليلي، ويمكن فيه كتابة فكرة عامة عن المجال الذي تعمل فيه المؤسسة سواء مجال رعاية الأحداث المنحرفين، المجال المدرسي، العمالي .. الخ، ثم فكرة عن المؤسسة ذاتها وشروط الالتحاق بها أقسامها وأماكنها والجهاز الإداري والفني فيها .. الخ. ثم فكرة عن الجماعة موضوع التقرير، وأسباب عمل التقرير التحليلي.

ب. دراسة احصائية عن الجماعة (الجزء الاحصائي):

ويشمل هذا الجزء بيانات احصائية عن الجماعة فى المدة التى دون عنها التقرير وتشمل البيانات التالية:

- ١ - عدد افراد الجماعة، أعمارهم.
- ٢ - توزيع المستويات الثقافية والمهنية للجماعة.
- ٣ - عدد الحاضرين فى كل اجتماع من اجتماعات الجماعة خلال المدة التى كتب عنها التقرير وكذلك المتغيين - حضور الاجتماعات.
- ٤ - انواع الانشطة التى مارسها الاعضاء وتكرار الممارسة فى المدة التى كتب عنها التقرير.

ويمكن الاستعانة بالرسوم البيانية أو العرض البيانى فى توضيح ما سبق.

كما تختلف تلك البيانات باختلاف الجماعة وخصائص الاعضاء المكونين لها فقد تشمل الصف الدراسى أو نوع الاعاقة ... الخ.

ج: اعضاء الجماعة (الجزء الفردى):

ويشمل وصف وتحليل لكل عضو من أعضاء الجماعة ويستعين الابخصائى بما كتبه من ملاحظات خلال فترة عمله مع الجماعة ويتضمن هذا الوصف ما يلى:

- ١ - حالته التعليمية والاجتماعية والاقتصادية.
- ٢ - ميوله وقدراته وهواياته.
- ٣ - بضجه العقلى والجسمى والانفعالى.
- ٤ - علاقاته بباقى أفراد الجماعة.

٥- مدى تمسكه بمعايير الجماعة وامثاله لها.

٦- مكانته فى الجماعة، والادوار التى يمارسها.

٧- علاقته باخصائى الجماعة.

ويدعم هذا الجزء بخرائط العلاقات الخاصة بالعضو وميوله.

د: الجماعة (الجزء الجماعى):

ويشتمل هذا الجزء على ما يلى:

١- التكوين والعضوية:

أ- الاغراض التى من أجلها تكونت الجماعة.

ب- تاريخ تكوين الجماعة والاسلوب الذى اتبع فى تكوينها.

ج- الدوافع المشتركة التى اجتمع الاعضاء على أساسها.

د- جهود الاخصائى فى استثارة التكوين والعوامل التى أدت الى - اح تكوين الجماعة.

هـ- شروط العضوية - أن كان هناك ثمة شروط واضحة اتفق عليها سواء

شروط مؤسسية أو شروط متفق عليها من قبل اعضاء الجماعة.

و- التغيرات التى طرأت على التكوين والعضوية.

٢- العلاقات الشخصية بين الاعضاء:

أ- انماط التقبل أو النبذ فى الجماعة.

ب- شبكة الاتصال فى الجماعة، والعلاقات الثنائية او الثلاثية، والجماعات

الفرعية - أن وجدت - والى مدى تأثر مناخ الجماعة بالاشكال السابقة

للعلاقات، وموقف الاخصائى.

٣- القيم السائدة فى الجماعة:

- أ- طبيعة القيم التي تحتضنها "الجماعة".  
ب- مدى تمسك الاعضاء بها. وامثالهم لها.  
ج- استجابة الجماعة لمن يمثل المقيم ومن يخرج عنها واشكال الجزاءات  
أو العقوبات والمكافآت التي توقع أو تمنح للاعضاء.  
٤ - الضبط في الجماعة:

- أ- مدى الضبط الذي تفرضه الجماعة على اعضائها.  
ب- مصادر هذا الضبط.  
ج- تأثير القيادة في الضبط داخل الجماعة.  
د- تأثير الجماعات الفرعية في الضبط.  
هـ- استجابة الجماعة للضوابط والقيود المفروضة.

#### ٥ - تماسك الجماعة:

- أ- مظاهر هذا التماسك ومؤشراته.  
ب- تأثير التماسك فيما تقوم به الجماعة من أعمال.  
ج- تأثير التماسك في عمليات التعاون أو التنافس.

#### ٦ - مناخ الجماعة:

- أو ما يطلق عليه جو الجماعة أو الحالة المعنوية للجماعة ويشمل:  
أ- المناخ الذي يسود علاقات الافراد والصدقة أو الكراهية والعدوان بين الاعضاء،  
والاتجاهات نحو السلطة كما يمثلها الاختصاصي أو المؤسسة أو القادة الطبيعيين.  
ب- التقلبات التي تسود مناخ الجماعة خلال فترة كتابة التقرير واسباب هذا  
التقلب أو التحول وأثر البرامج والصراعات وعلاقات التقبل أو النبذ المتبادلة وأثر  
القوى الخارجية على تغير جو الجماعة.

#### ٧ - اسلوب تفكير الجماعة:

- هل يعتمد على بعض الافراد أو الجماعة ككل؟

- ماهو الاسلوب الغالب على تفكير الجماعة هل هو واقعى أم حيالى ؟

كيفية اتخاذ القرارات داخل الجماعة.

- ماهى القرارات المؤثرة على قرارات الجماعة؟

٨- علاقة الجماعة بالجماعات الاخرى والمجتمع المحلى:

أ- نوع العلاقات السائدة بين الجماعة والجماعات الاخرى فى المؤسسة وبين

الجماعة وغيرها من الجماعات فى المجتمع المحلى.

ب- أثر البرامج المشتركة فى توطيد العلاقات بين الجماعة وغيرها من الجماعات.

ج- مدى مساهمة الجماعة فى تقديم خدمات للمجتمع المحلى.

ويدعم هذا الجزء بخرائط العلاقات الاجتماعية.

هـ: برامج الجماعة:

حيث يعطى الاختصاصى فى هذا الجزء صورة واضحة عن برامج الجماعة

ومدى تطورها ويشمل ما يلى:

١- انواع البرامج التى مارسها الاعضاء، والأسس التى وضعت على أساسها.

٢- مدى تنفيذ برنامج الجماعة والصعوبات التى حالت دون التنفيذ.

٣- أكثر البرامج قبولا من الاعضاء، والبرامج التى لم يتقبلها الاعضاء وعدد

المشاركين فى كل برنامج وأنواع - أنشطة التى تضمنها.

٤- طريقة تخطيط الجماعة لبرامجها وكيفية تنفيذها.

٥- مدى مقابلة البرامج لحاجات الجماعة واعضاؤها وميولهم.

٦- الامكانيات التى استخدمت فى تنظيم وتنفيذ برامج ومدى كفايتها وكفاءتها.

٧- أثر البرامج فى حياة الجماعة من حيث استجابة الاعضاء وتفاعلهم ومدى

شعورهم بالتماسك.

٨- أثر البرامج فى اكتساب خبرات جماعية ومهارات اجتماعية.



٩- برامج الجماعة وعلاقتها بتحقيق أهداف المؤسسة وسياساتها.

د: اخصائى الجماعة:

ويشمل ذلك الجزء النقاط التالية:-

- ١- علاقة الاخصائى بالجماعة ككل وعلاقاته بأفراد الجماعة كأفراد.
- ٢- دوره فى مساعدة الجماعة على تصميم برامجها.
- ٣- دوره فى تنظيم الجماعة.
- ٤- موقفه ازاء المشكلات التى تعرضت لها " جماعة.
- ٥- دوره فى ربط الجماعة بالجماعات الأخرى فى المؤسسة وبصفة عامة يتضمن هذا الجزء الجهود التى قام بها الاخصائى لتحقيق اهداف خدمة الجماعة وتوفير فرص النمو للجماعة واعضاؤها.
- ٦- كما يمكن الاشارة إلى انماط التفاعل التى استخدمها والمواقف التى استخدمها فيها.

ز: التوصيات:

يقدم الاخصائى توصياته فى نهاية التقرير التحليلى فيما يتعلق بالجماعة وملائمة المؤسسة وأثرها على طريقة تكوين الجماعات وشروط العضوية ومدى توفر الامكانيات وعلاقته ببرنامج الجماعة كما يمكن أن يقدم توصياته بشأن المهارات التى تحتاجها الجماعة ... الخ.

الاتجاهات الحديثة فى التسجيل:

نظراً لان اخصائى الجماعة يجب أن يكون متابعاً للتقدم العلمى وعلى دراية بامكانية الاستفادة منه فقد بدأت تظهر فى الآونة الاخيرة اتجاهات مسيرة لهذا التقدم فى امكانية حفظ المعلومات عن طريق استخدام الاجهزة العلمية الحديثة مثل استخدام الفيديو والكمبيوتر ... الخ.



## الفصل السادس

### خدمة الجماعة في المجال المدرسي

مقدمة .

المقصود بخدمة الجماعة

أهداف خدمة الجماعة في المجال المدرسي  
الجماعات المدرسية

خصائص جماعة النشاط المدرسي

كيفية تكوين الجماعات الدراسية وإدارتها .

مقومات جماعة النشاط المدرسية .

دور الاختصاصي بالنسبة لجماعات النشاط

الخطة الاختصاصي الاجتماعي في تنظيم الخدمات الجماعية في المدرسة  
دور الاختصاصي الاجتماعي مع رواد الفصول الدراسية .

## (أ) خدمة الجماعة في المجال المدرسي

### مقدمة

تعتبر خدمة الجماعة (العمل مع الخدمات) من أهم الطرق التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والمساعدة في مواجهة المجتمع. ويستخدم الأخصائي الاجتماعي هذه الطريقة في كافة المجالات، ومن أبرز هذه المجالات هو المجال المدرسي ولذلك فإن الأمر يتطلب توضيح مفهوم هذه الطريقة والفلسفة التي تستند عليها وأهدافها في المجال المدرسي، وأنواع الجماعات المدرسية التي تمارس معها هذه الطريقة دور أخصائي خدمة الجماعة مع هذه الجماعات

### المقصود بخدمة الجماعة

يعرف كلين خدمة الجماعة بأنها طريقة لمساعدة الناس على النمو من خلال الخبرة الجماعية، حتى يستطيعوا أن يسهموا بفعالية في إثراء حياة المجتمع ويعرفها نر محمد شمس الدين أحمد بأنها طريقة يتضمن استخدامها عملية ومبادئها تساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة للنمو كأفراد وجماعات ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته<sup>(١)</sup>

وتعرفها جيزلا كونيكا Gisela Konopeka بأنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تساعد الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية، ويكافحون بنجاح مشكلاتهم الشخصية والجماعية أو المجتمعية<sup>(٢)</sup>

(١) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة مطبعة يوم المستشفيات بالنيرة، ١٩٨٠، ص ١٢

(1) Gisela Konopeka, Social Group Work, A Helping Process, 2nd. Edition. N J. Englewood Cliffs. Printice Hall. 1472, p. 28.

وهذه التعريفات تؤكد على أن هذه الطريقة تهدف إلى مساعدة الناس على النمو كأفراد، وكجماعات والمساهمة في إحداث تغييرات ونمو في المجتمع، وهذا النمو سوف يمكن هؤلاء الأفراد من أداء وظائفهم الاجتماعية التي تتحدد على أساس الأوضاع الاجتماعية التي يشغلها هؤلاء الأفراد ليس فقط الجماعة التي يعتبرون أعضاء فيها ولكن أيضاً مساعدتهم على أداء مختلف الوظائف الاجتماعية التي ترتبط بمختلف الأوضاع الاجتماعية التي يشغلونها في مختلف التنظيمات الاجتماعية الأخرى.

وأن هذا الهدف الذي تسعى إليه هذه الطريقة يعتمد أساساً على الخبرات الاجتماعية التي تتيحها الجماعات لأعضائها، ومن خلال التفاعل الاجتماعي الذي يحدث داخل هذه الجماعات. وهذا يعني أن الأنشطة أو البرامج التي تتيحها الجماعة لأعضائها ليست هدفاً في حد ذاتها بل هي الوسيلة التي تتم وتطور وتتيح الفرص للتفاعل والمناقشات بين الأعضاء وبذلك تتيح لهم الفرص ليس فقط لاكتساب مهارات وخبرات في هذه البرامج بل أنها تنمي لديهم القدرة على التفكير والتحليل والمناقشة واحترام الآراء، وفي هذا الإطار فإن هذه الطريقة يمكن أن تمارس في مختلف المنظمات ومنها المدرسة التي يتوفر بها مقومات ممارسة هذه الطريقة أكثر من غيرها من المنظمات الأخرى.

وتعتمد خدمة الجماعة في ممارستها على فلسفة تشتمل على مجموعة من الحقائق منها أن الإنسان كائن اجتماعي وهذا يعني أن طبيعة الإنسان تفرض عليه أن يعيش في جماعات وأن يتفاعل معها ولا يستطيع أن يتسنى عنها تماماً وذلك من منطلق أن هذا الإنسان لديه مجموعة من الاحتياجات لا يمكن تحقيقها إلا من خلال هذه الجماعات. هذا بالإضافة إلى أن هذه الجماعات تمتلك التأثير في أعضائها معتمدة في ذلك على حاجة هؤلاء الأعضاء إلى تلك الجماعات، وهذا التأثير يأخذ صوراً متعددة منها اكتساب خبرات وقيم وعادات جديدة أو تعديل وتغيير في هذه القيم والعادات، ومن هذه الحقائق التي تعتمد عليها خدمة



الجماعة هو أن الفرد لديه الاستعداد للتغير والنمو ولديه القدرة على ذلك وذلك بشرط أن تتاح له الفرصة للمساهمة في الحياة الجماعية.

### أهداف خدمة الجماعة في المجال المدرسي:

لقد سبق الإشارة إلى أن خدمة الجماعة يمكن ممارستها في مختلف المنظمات وعندما تستخدم في منظمة ما ومنها المدرسة لها أهداف أو أغراض معينة. فإن أهداف خدمة الجماعة هو مساعدة المدرسة كي تصل إلى أغراضها وأهدافها أثناء مساعدة الأفراد والجماعة للوصول إلى الأهداف الاجتماعية المتناهية والمرتبطة بأغراضهم أنفسهم وأغراض المجتمع الذي تعتبر المدرسة جزءاً منه.

ولذلك فإن خدمة الجماعة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية في المجال المدرسي<sup>(١)</sup>:

١ - مساعدة التلاميذ على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن كذلك تنمية قدراتهم على الاشتراك في جماعات، وبذلك تتاح الفرصة لهم بالتزود بالخبرات الجماعية التي يحتاجها التلاميذ وتزيد قدرتهم على التكيف الاجتماعي، كما ينمو الوعي الاجتماعي بينهم ويشعرون بالمسؤولية الاجتماعية.

٢ - إتاحة الفرصة للتلاميذ لاكتساب المهارات التي تزيد من قدرتهم الانتاجية وتنمية قدراتهم الابتكارية من خلال مشاركتهم في الأنشطة الحرة التي تمارسها الجماعات المدرسية.

٣ - غرس القيم الاجتماعية كالعدل والصدق والامانة ومراعاة آداب السلوك القواعد العامة والقوانين في التلاميذ ليتكيفوا مع المجتمع الذي يعيشون فيه، ويتعلم التلاميذ ذلك ويمتصونه من خلال الممارسة الفعلية لهذه الفضائل

---

(١) انظر : محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع

سابق، ص ٢٧ - ٢٩ .

أثناء حياتهم الجماعية ومساعدة الاخصائى الاجتماعى المدرسى، والذي يجب أن يكون القدوة الصالحة والمثل الأعلى لهم.

٤- مساعدة التلاميذ كأفراد وكجماعات مدرسية على تعديل وتغيير اتجاهات وذلك من خلال ما تملكه الجماعات من القدرة وقوة الضبط التى تمارسها على أعضائها.

٥- تنمية قدرة التلاميذ على القيادة والتبعية. أى أن يكون التلميذ قادراً وراضياً غاية الرضا على أن يكون قائداً لغيره فى بعض المواقف وتابعاً فى مواقف أخرى. إذ ليس من المتوقع أن يكون جميع أعضاء الجماعة قادة أو جميعهم تابعون بل التلميذ فى الجماعة يمكن أن يكون قائداً فى موقف وتابعاً لغيره فى موقف آخر. ونظراً لأن القيادة تتطلب مهارات وصفات معينة حتى يستطيع التلميذ أن يقوم بهذا الدور لذلك فإن خدمة الجماعة مجالاً خصباً لتدريب التلاميذ على القيادة والتبعية فى أثناء ممارستهم للألوان المتعددة من النشاط ومساعدته الاخصائى الاجتماعى لهم.

٦- مساعدة التلاميذ على إحترام الفروق الفردية والتخلى عن صفتى التحيز والتعامل وإحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن اللون والجنس، وخدمة الجماعة تتيح الفرصة للأعضاء لغرس هذه الصفة، فأعضاء الجماعة يختلفون عن بعضهم البعض فى القدرات الجسمية والعقلية، ويختلفون كذلك فى طرق التفكير، لذلك نحرص على مراعاة هذه الفروق الفردية سواء عند تحمل المسؤولية أو المشاركة فى أنشطة الجماعة.

٧- مساعدة التلاميذ من خلال الجماعات على الحياة الديمقراطية، هذا الأسلوب أو نمط الحياة لا يمكن اكتسابه من خلال ما يكتب أو يقرأ ولكن الأسلوب الأمثل لاكتسابه هو عن طريق الممارسة الفعلية التى تتيحها خدمة الجماعة لأعضائها. سواء من خلال المناقشات أو من خلال الرأى الآخر أو

من خلال اتخاذ القرار في الجماعة.

٨- مساعدة التلاميذ على التمسك بحقوقهم والمطالبة بها دون خوف أو تردد،  
وأداء واجباتهم والقيام بمسئوليتهم عن رغبة ذاتية.

٩- الاسهام مع الأسرة والجماعات المختلفة في توصيل ثقافة المجتمع إلى التلاميذ  
مع تعديل وتغيير بعض عناصر الثقافة غير المرغوب فيها وذلك من خلال  
إشراف سليم من جانب الاختصاصي الاجتماعي.

١٠- الوقاية: ويتضمن هذا الهدف التنبؤ بالصعوبات والمشكلات التي قد تواجه  
التلاميذ سواء كانت شخصية أو اجتماعية واتخاذ التدابير الوقائية لتلافي  
وقوعها وذلك من خلال البرامج البناءة التي تتيحها للجماعة، وكذلك من  
خلال شغل وقت فراغ التلاميذ بطريقة مفيدة تجعلهم بمنأى عن التعرض  
لكل ما يدفعهم إلى الانحراف الاجتماعي.

### الجماعات المدرسية

يمر التلميذ في المدرسة بنوعين من الجماعات إحداها يطلق عليها بجماعات  
الفصل والأخرى جماعات النشاط وتختلف خصائص كل جماعة من هذه  
الجماعات والأنشطة التي تمارس في كل منها وكذلك دور الاختصاصي  
الاجتماعي المدرسي مع كل منهما، ولذلك سوف نحاول لقاء الضوء على كل  
نوع من هذه الأنواع.

### أولاً: جماعة النشاط المدرسي

جماعة النشاط المدرسية هي عدد من الطلاب لهم ميول مشتركة وهوايات  
واحدة ويشتركون معاً في نشاط معين يهدف إلى إشباع هذه الميول، وليس الغرض  
من الجماعات المدرسية إتاحة الفرص للتلاميذ لمزاولة النشاط الذي يميلون إليه  
فحسب، فمن الممكن أن يتم ذلك فيما بينهم خارج المدرسة إنما الغرض منها

باعتبارها أحد الوسائل التي يتبعها المدرسة لتحقيق وظيفتها الاجتماعية - وهي تنمية خبرات الأعضاء وتوسيع هواياتهم وتدريبهم على العادات والسلوك الاجتماعي الذي يتطلبه المجتمع الذي يعيشون فيه أثناء قيامهم بنشاطهم.

لذلك وجب أن يكون للجماعة المدرسية رائد تؤهله صفاته الشخصية وخبراته والأسلوب الذي يتبعه في قيادة الجماعة لأن يكون قادراً على توجيهها دون أن يفقدها عنصر التلقائية في النشاط.

ولا يمكن أن تقوم الجماعة بوظيفتها مالم يكن لها نظام يرضاه جميع الأعضاء ويحدد لكل عضو دوره في الجماعة ومسئوليته في نشاطها كما يحدد العلاقات بين هؤلاء الأفراد.

#### خصائص جماعة النشاط المدرسية:

تتميز الجماعة المدرسية عن جماعة الفصل في عدة أمور جوهرية أهمها الآتي:

#### ١- وضوح الهدف:

الجماعة المدرسية لها أهداف واضحة تماماً بالنسبة لجميع أعضائها أما داخل الفصل فغالباً لا تكون الأهداف أو الفائدة من دراسة مادة معينة واضحة تماماً لكل التلاميذ.

#### ٢- التجانس:

التجانس بين أعضاء الجماعة أساسه الميل المشترك إلى هواية معينة وهذا الميل قائم على أسس سيكولوجية بينما التجانس بين التلاميذ بالفصل يقوم على أساس السن أو درجات الامتحان إلى غير ذلك من العناصر الخارجية.

#### ٣- الإيجابية في النشاط:

دور الأعضاء في الجماعة دور إيجابي إذ يقوم الأعضاء بوضع البرامج وخطة

التنفيذ أما دور رائد الجماعة فيكون بصورة غير مباشرة أما نشاط الطلبة بالفصل فتغلب عليه صفة السلبية والمدرس في الفصل هو محور النشاط ومرسله.

#### ٤- الحرية:

في انضمام الطالب إلى جماعة معينة شرط واجب لا بد من توفره في الجماعة في الوقت الذي لا يترك فيه للتلميذ اختيار الفصل كما أن الجماعة هي التي تضع البرنامج الذي يناسبها في حين أنه في النادر أن يشترك التلاميذ في وضع البرامج الدراسية.

#### ٥- التلقائية:

وهي تتوفر في نشاط الجماعة المدرسية لأن الأعضاء في الجماعة يعملون ما يميلون إليه وما يشبع رغباتهم لا ما يفرض عليهم عمله. لذلك فالنشاط في الجماعة لا يتطلب دافعاً خارجياً فهو لا يتوقف بتوقف الدافع الخارجى.

#### ٦- الترويح:

التجانس على أساس الميل الطبيعى ووضوح الهدف وإدراكه والحرية والتلقائية والايجابية، كلها عوامل تبعث في نفوس أعضاء الجماعة الشعور بالسعادة والارتياح لذلك يغلب على نشاط الجماعة صفة الترويح باعتباره حالة تصاحب الفرد تتميز بالاستمتاع والسعادة.

#### كيفية تكوين الجماعات الدراسية وإداراتها :

هناك أهمية خاصة للاطوار التي تمر بها جماعة النشاط ذلك لأن الجماعة التي تكون بطريقة سليمة تصبح أكثر مرونة وأطول بقاء وتمر جماعة النشاط في تكوينها بمجموعة خطوات أساسية نذكرها في التالى:

١- تبدأ جماعة النشاط بطريقتين، أما أن تتكون على أساس خدمة أو هدف أو رغبة تصدر من طالب أو مجموعة طلاب أو عن احتياج يحس به الاخصائى



الاجتماعى فيعمل على تحقيقه بين الطلاب الذين أثاروها - وفى كلتا الحالتين يقوم الاختصاصى بمناقشة الفكرة أو الرغبة أو الاحتياج مع الطالب أو مجموعة الطلاب الذين أثاروها.

٢- إذا كانت الفكرة أو الرغبة أو الهدف تتفق مع أهداف المدرسة واتجاهاتها أمكن للاخصائى قبولها أو تعديلها على أن يقوم مع الراغبين فى الفكرة أو الرغبة على وضع تخطيط عام يهدف إلى تحقيقها.

٣- يقوم هؤلاء الطلاب أنفسهم بنشر الفكرة بين طلاب المدرسة كى ينضم إليها كل راغب فيها، وكلما كان الاتصال شخصياً كلما زاد اقبال الطلاب عليها. هذا ويمكن استخدام وسائل الدعاية المختلفة للفكرة، كأستخدام الاعلان أو المنشورات أو الاذاعة المدرسية أو الاستفتاء.

٤- يقوم هؤلاء الطلاب بدعوة الراغبين من الطلاب لاجتماع عام يقام لهم لمناقشة الهدف أو الفكرة ويتطلب ذلك تنظيم الاجتماع من حيث مكانه وموعده وبرامجه.

٥- يقوم هؤلاء الطلاب ومعهم الاختصاصى باستقبال المنضمين للفكرة أو الهدف فى مكان الاجتماع فى الموعد المحدد سواء كان فى أحد فصول المدرسة أو ناديهما وكلما كان الاستقبال جذاباً كلما شجع ذلك هؤلاء الاعضاء على الاستجابة والمشاركة. وعادة يشتمل هذا الاستقبال على برامج سمر.

٦- يناقش الاعضاء الفكرة أو الهدف خلال هذا الاجتماع الاول ويراعى أن يتخلل الاجتماع برامج ترويجية بقصد التعاون على تعريف أعضاء الجماعة بعضهم ببعض.

٧- أن يقوم بالاشراف على الاجتماع من حيث رئاسته أو أمانة السر الاعضاء الذين قاموا بدعوة زملائهم إلى الاجتماع ويراعى قبل نهاية الاجتماع للجماعة أن تكون قد حددت أهدافها وأغراضها وحددت لكل عضو من

أعضاء الجماعة مسئوليات معينة لوضع لائحة الجماعة أو اعداد برنامج ترويحى للجماعة فى الاجتماع الأول.

٨- يحضر الاخصائى الاجتماعى مع الأعضاء الذين قاموا بدعوة زملائهم بعد الاجتماع الأول لتنظيم الاجتماع الثانى كما أنه يقف بجانب الأعضاء الذين تحملوا مسئوليات لمعاونتهم على القيام بتنفيذها.

٩- خلال الاجتماع الثانى والثالث لجماعة النشاط يمكن أن يتم تنظيم الجماعة من حيث اسمها وتنظيم لوائحها وتخطيط برامجها كما أنه يمكن انتخاب مجلس ادارتها. الا أنه يجب مراعاة الا تتعجل الجماعة فى اختيار رئيسها وسكرتيرها (أمين السر) حتى تتضح مهارات كل طالب فى الجماعة فيساعد ذلك على اختيار أفضلهم لكل عملية وعلى ذلك فعمليات الانتخاب لا بد أن تتم فى فترة متأخرة من نشاط الجماعة ولتكن فى الاجتماع الثالث أو الربع للجماعة.

١٠- يقف الاخصائى الاجتماعى بجانب الأعضاء الذين يتحملون مسئوليات فى الجماعة ويتبع تنفيذهم لهذه المسئوليات ليساعدهم على اكتساب الخبرات التى تقابل هذه المسئوليات ليساعدهم على اكتساب الخبرات التى تقابل هذه المسئوليات فرئيس الجماعة يحتاج إلى خبرات فى تنظيم وإدارة اجتماعات الجماعة، وأمين السر يحتاج إلى التعرف على أساليب التسجيل ككتابة محاضر الاجتماعات أو كتابة التقارير الأسبوعية والشهرية. وأمين الصندوق يحتاج إلى التعرف على كيفية رصد الميزانية وتحديد المصادر التى يمكن الاستفادة منها.

١١- لا يتدخل الاخصائى فى شئون الجماعة الا فى مجالات الحالات التى تتطلب منها استخدام السلطة لحماية الجماعة وأفرادها عندما يحتاج الموقف ذلك، كان تتعرض الجماعة مثلاً أو أحد أفرادها للخطر، سواء فى ذلك

الخطر على الصحة أو الحياة أو خطر الوقوع فى مشاكل أو مآذق اجتماعية أو قانونية.

١٢- أن يقوم الاختصاصى بمساعدة الجماعة فى وضع خططها وتنمية ميولها ورغباتها وقيادة برامجها ومراجعة مشاكلها بصورة واقعية كذلك مساعدتها على تقويم اتجاهاتها وخططها.

١٣- أن يحفز الجماعة إلى الابتكار والتجديد فى خططها وبرامجها حتى يثير فيها الحيوية الدائمة.

وطالما أن الجماعة تجتاز الظروف الملائمة لممارسة نشاطها فإن دور الاختصاصى هو تمكينها من ممارسة هذا النشاط فى جو صالح مناسب لتحقيق أهدافها.

مقومات جماعة النشاط المدرسية:

ولكى تصبح الجماعة أداة صالحة لتنشئة أعضائها يجب أن يتوفر لها أربعة مقومات ضرورية لنجاحها وهى:

أولاً: الأعضاء:

أساس نجاح الجماعة هو أن يشعر كل عضو من أعضائها بميل ورغبة للانضمام إليها ولتحقيق ذلك يجب مراعاة الآتى:

١- توفير الحيرة لانضمام الطالب للجماعة المدرسية التى يرغب الانضمام إليها وعدم اللجوء إلى الوسائل الجبرية والارغام وذلك باتباع الآتى:

(أ) الاعلان عن الجماعات المدرسية التى يمكن قيامها فى المدرسة وشرح أهداف كل جماعة فيها.

(ب) عمل استفناء لجميع تلاميذ المدرسة لمعرفة الجماعة التى سنضم إليها كل منهم وبراعى فى هذه الاستفتاءات السؤال عن الجماعات التى يرغب بعض الطلبة فى الانضمام إليها، وكذلك معرفة الصعوبات

والعقبات التي تحول بين بعضهم وبين الانضمام للجماعة التي يريدون الانضمام إليها. كعدم موافقة أولياء الأمور أو ارتفاع قيمة الاشتراك في هذه الجماعة أو لعدم ملائمة مواعيد النشاط... الخ، وعلى المدرسة في هذه الحالة محاولة تكوين الجماعات غير الموجودة إذا وجد عدد مناسب من الطلبة، إذا كان من الممكن تكوين هذه الجماعة في المدرسة أما إذا كان ذلك غير ميسور فعلى المدرسة في هذه الحالة شرح أسباب عدم إمكان قيام هذه الجماعة وتوجيه الطلبة إلى جماعات تتشابه مع هذه الجماعة غير الممكنة التنفيذ.

وعلى المدرسة كذلك محاولة التغلب على الصعاب التي يكشف عنها الاستفتاء. يستحسن أن يكون لكل جماعة مدرسية اشتراك يدفعه الأعضاء ويتحدد قيمته على أساس ألا يكون نافهاً بالنسبة لغالبية الطلبة فيشير سخريتهم ولا يكون باهظاً فوق طاقة غالبيتهم فيكون سبباً في تعجزهم مع ملاحظة أن هذه الاشتراكات ليس الغرض منها تمويل الجماعة إنما الغرض منها أن يحس الطالب بالملكية في الجماعة وفي نفس الوقت التأكد من ميل الطالب لهذه الجماعة ميلاً حقيقياً.

ثانياً: الرائد:

وللرائد دور أساسي في الجماعة بالغ الأهمية شديد الحساسية إذ أن صفاته الشخصية ومظهره العام وأسلوبه في الحياة وخبراته والطريقة التي يتبعها في توجيه الجماعة وطريقة معاملته وعلاقته مع الجماعة ككل ومع كل فرد من أفرادها كمحور كل ذلك يؤثر في الجماعة وأفرادها ودرجة تقدمهم ونموهم.

وتتميز الجماعة بالتلقائية في نشاطها وكلما كان تقبلها للرائد عن حب وثقة وتقدير كان أخذهم بتوجيهاته أسرع وأكثر استمراراً.

ولذلك يجب أن تتوفر في الرائد الناجح بعض الصفات التي تكسبه حب الجماعة وتقديرها وثقتها أهمها الآتي:

- ١- حبه للعمل مع الطلاب داخل وخارج المدرسة.
- ٢- اتقانه للهواية أو النشاط الذى يمارسه أعضاء الجماعة على قدر الامكان.
- ٣- روحه المرحية التى تشجع الطلاب على الاستمرار فى الجماعة وتدفعهم إلى التعبير عن ارادتهم بحرية.
- ٤- تقبله أعضاء الجماعة كما هم لا كما يجب أن يكونوا.
- ٥- أخلاقه التى تجعل منه مثلاً أعلى يحتذى.
- ٦- استعداده لتحقيق رغبات وميول أعضاء الجماعة.
- ٧- مساعدته لأعضاء الجماعة فى المواقف التى يحتاجون فيها لمساعدته وأشعارهم بسروره لمعاونتهم.
- ٨- ثبات أولوية فى معاملته لجميع أعضاء الجماعة دون تفرقه أو تمييز.
- ٩- ايمانه بعمله والتحمس له والاعتزاز بمهنته.
- ١٠- قدرته على توجيه أعضاء الجماعة فى تنفيذ مشروعاته.
- ١١- قدرته على تحمل مسئولية الاشراف على الجماعة برضى وارتياح.
- ١٢- ذكاء الرائد وحسن تصرفه خير معين له فى نجاح ريادته للجماعة.
- ١٣- تسامحه مع أعضاء الجماعة وعدم تكلفه فى الحديث عامل هام فى جذب الأعضاء حوله مما يجعل تأثيره فيهم سهلاً وتوجيهه لهم مقبولا.
- ١٤- القدرة على تكوين علاقات مهنية سليمة مع الجماعة ككل ومع أفراد الجماعة.
- ١٥- يعتبر الرائد مصدر معلومات لأعضاء الجماعة ودوره هنا الاستماع لهم والرد على أسئلتهم بصراحة وبلغة سهلة بسيطة.
- وبجانب صفات الرائد الشخصية ومهارته فى البرنامج التى تمارسها الجماعة



فإن هناك طرقاً معينة لاستغلال مهارته التي تساعد على تحقيق أغراض الجماعة وتنفيذ برامجها منها:

١- تحليل المواقف داخل الجماعة.

٢- الاشتراك مع الجماعة (العمل مع الجماعة وليس من أجلها).

٣- التطور في البرامج.

٤- استغلال امكانيات المدرسة والبيئة.

### ثالثاً: البرنامج:

البرنامج هو الذى يوضح ويحدد أهداف الجماعة وأساليب تحقيقها ولما كانت الجماعة المدرسية تختلف تبعاً لاختلاف الأغراض والأهداف من جماعة إلى أخرى لذلك تختلف البرامج من جماعة إلى أخرى.

إلا أن هناك شروطاً عامة يجب مراعاة توفرها لنجاح البرنامج لاية جماعة مدرسية هي:

١- اشتراك الأعضاء فى تخطيط البرامج أى تحديد الأهداف وأساليب تحقيقها وخطوات تنفيذها وبذلك تكون البرامج نابعة من الجماعة معبرة عن رغبات أعضائها.

٢- اشتراك أعضاء الجماعة اشتراكاً إيجابياً فى تنفيذ البرامج التى يشغلونها.

٣- عند توزيع مسئوليات تنفيذ البرامج بين الأعضاء يراعى اشتراك أكبر عدد منهم ويكون العمل الذى يوكل لكل عضو والدور الذى يقوم به متناسباً مع استعداداته وقدراته حتى يتمكن من النجاح فيه.

٤- مراعاة التدرج فى البرامج.

٥- مراعاة الامكانيات التى يمكن توفيرها حتى تكون البرامج ممكنة التنفيذ.

٦- وجوب مرونة البرامج التى تضعها الجماعة حتى يسهل تحقيق أهدافها.

٧ - يجب أن يكون الـرامج له فائدة مباشرة حتى تشعر الجماعة بأستمتاعها بهذا الـرامج.

#### رابعاً: تنظيم الجماعة:

بعد تكوين الجماعة يجب أن يبدأ الـرائد في شرح مفروض من تكوينها والهدف الذي ترمى إلى تحقيقه ثم يحدد مواعيد ومكان اجتماعاتها والأدوات المطلوبة من الطلبة والتي يمكن توفرها في المدرسة. ويكون الـرائد مجلس للجماعة مكون من رئيس وأمين سر وأمين مساعد ويكون ذلك عن طريق الانتخاب ويتولى الرئيس (الطالب) إدارة جلسات الاجتماعات وهو المسئول الثاني عن الجماعة بعد الـرائد.

وقد لا يعلم بعض أعضاء الجماعة بالمسئوليات الملقاة على عاتقهم فعلى الـرائد أن يشرح لهم الأعمال المعروضة والمفروض القيام بها منهم.

ويعتبر التسجيل من أهم الوسائل الفنية التي يجب أن يتقنها الـرائد إذا أراد أن يبنى الخدمة التي يقدمها لأعضاء الجماعة كأفراد والجماعة ككل على أساس فني فمن طريق التسجيل يستطيع الـرائد دراسة سلوك الفرد وقياس نموه في الجماعة، كذلك دراسة الجماعة وقياس وتتبع نموها وأهم من ذلك قياس تقدم الـرائد الفني.

#### ٦- أنواع النشاط للجماعات المدرسية:

هناك أنواع متعددة من النشاط تقوم بها الجماعات المدرسية فقد تقوم الجماعة بنوع واحد من النشاط وقد تمارس أنواعاً مختلفة منها، ولما كان النشاط بأنواعه المختلفة متداخلاً فإنه يصعب في الواقع تقسيمه إلى أنواع يتفصل بعضها عن الآخر. وفيما يلي بعض أنواع النشاط التي يمكن أن تمارسها الجماعات المدرسية وفق التقسيم الذي اتفق عليه في مدراسنا.

١ - النشاط الثقافي مثل المحاضرات - المناظرات - الندوات - حلقات البحث -

المؤتمرات - المراسلة - المكتبة - الصحافة - السينما - التلفزيون - الاذاعة - النشاط العلمى بأنواعه.

٢- النشاط الاجتماعى: خدمات عامة - خدمة بيئية - النادى - الرحلات - المعسكرات - السمر والأغانى.

٣- النشاط الفنى مثل: التمثيل - التصوير - الرسم - الموسيقى - النماذج - الطباعة - الزخرفة - الكهرباء - الراديو - التجليد - البناء - النجارة - أشغال الابر - التفصيل والحياكة.

٤- النشاط الاقتصادى مثل: التعاون - الادخار - صندوق الخدمة - بنك الطلبة.

٥- النشاط الصحى : مثل: الهلال الأحمر - التمريض - الاسعاف.

٦- النشاط القومى: مثل التعبئة الفكرية - وسائل الاعلام.

٧- النشاط العسكرية مثل: الدفاع المدنى - الانشاء والتعمير - اللاسلكى والاشارة.

٨- النشاط الرياضى مثل: العاب القوة - كرة السلة - كرة القدم - الكرة الطائرة - كرة اليد - تنس الطاولة - السباحة - القفز - الجرى.

**دور الانحصائى بالنسبة لجماعات النشاط:**

الطلاب فى المدرسة عندما ينضمون إلى جماعات النشاط يغنون من وراء ذلك تحقيق دوافع قد تكون ذاتية او اجتماعية.

ويقصد بالدوافع الذاتية ان الطلاب ينتمون إلى الجماعة لتحقيق رغبات شخصية تشبع حاجاتهم. ومن أمثلة هذه الجماعات، جماعات الهوايات المدرسية وجماعات الطلاب الأصدقاء بقصد الهور أو اكتساب مهارة خاصة.

أما الدوافع الاجتماعية فتقصد بها أن الطلاب ينتمون إلى الجماعة حول

غرض أو أغراض اجتماعية أعدوا أنفسهم لتحقيقها أى أنهم يشتركون مع غيرهم بقصد المساهمة فى الخدمة العامة بصرف النظر عما يعود عليهم من فوائد مباشرة. فالرابطة التى تجمعهم هى الخدمة التى جمعت بينهم والتى احسوا ان المجتمع فى حاجة اليها وان واجبهم يقتضى تعاونهم معاً لتحقيق هذه الخدمة.

والطالب يحتاج إلى كلا من النوعين من جماعات: لدوافع الذاتية وجماعات الدوافع الاجتماعية وكلما زاد إقباله على جماعات الدوافع الاجتماعية كلما دل ذلك على تقدمه ونضجه اجتماعياً.

ويقوم الاختصاصى الاجتماعى بالاشراف المباشر على جماعات النشاط الاجتماعى ويستخدم فى ذلك طريقة العمل مع الجماعات من النواحي التالية:  
أولاً: تطبيق مبادئ العمل مع الجماعات وفى جماعات النشاط وأهمها الآتى:  
١- العمل مع جماعات النشاط لا لجماعة النشاط.

٢- تقبل الجماعة وكل عضو فيها كما هو لا كما يجب الاختصاصى.

٣- مشاركة أعضاء الجماعة مشاعرهم واحاسيهم دون الانفعال مثلهم.

٤- المواءمة بين سلوك الاختصاصى وسلوك جماعة النشاط.

٥- البدء فى العمل مع الجماعة من المستوى التى تكون عليه.

٦- مساعدة جماعة النشاط فى توزيع المسئوليات واشراك أكبر عدد من الأعضاء فى النشاط.

٧- استخدام السلطة لحماية الجماعة وأفرادها عندما يحتاج الموقف لذلك.

ثانياً: استخدام أساليب العمل مع الجماعات فى جماعات النشاط كالاتى:

١- أن يكون جماعة النشاط صغيرة.

٢- أن يكون للجماعة أهداف واضحة.

٣- أن يكون أعمال الجماعة من تصميم ووضع أعضاء الجماعة أنفسهم.

- ٤- أن يكون الجماعة على درجة من التنظيم وأن يتصف هذا التنظيم بالمرورة
  - ٥- أن تكون القيادة في الجماعة موزعة على أكبر عدد من أعضائها.
  - ٦- أن تكون الجماعة على درجة ملائمة من التماسك.
  - ٧- أن يكون لدى الجماعة القدرة والسرعة في تقبل المؤسسة والاختصاصي.
  - ٨- أن تكون الجماعة مدركة لما تقوم به من أعمال وقادرة على تقييم جهودها.
- ثالثاً: تطبيق أسس تصميم البرامج على جماعة النشاط كالتالي:

- ١- مساعدة أعضاء الجماعة في وضع خطة البرنامج.
  - ٢- مساعدة أعضاء الجماعة في تنمية ميولهم وذلك عن طريق برامج مناسبة.
  - ٣- مساعدة أعضاء الجماعة في استخدام مصادر البيئة عند تصميم وتنفيذ البرنامج.
  - ٤- مساعدة أعضاء الجماعة في قيادة البرنامج.
  - ٥- مساعدة أعضاء الجماعة على مواجهة الصعوبات التي تعترض البرنامج.
- رابعاً: التسجيل الخاص بتقارير جماعة النشاط:

إن التسجيل وسيلة أساسية يستخدمها الاختصاصي كمعيار لقياس الأساليب الفنية التي يتبعها حين يعمل مع جماعات النشاط، فعمليات التسجيل تكون جزء هاماً من مسؤولياته لهذا ينبغي أن يعمل الاختصاصي في سبيل اكتساب المهارات اللازمة التي تمكنه من أداء خدماته الفنية التي يقدمها للجماعة والعمل على تحسينها من حين لآخر بما يحقق أغراض طريقة العمل مع الجماعات .

ويقصد بالتسجيل قيام الاختصاصي نفسه بوضع وتنظيم البيانات الإحصائية والمعلومات اللفظية للجماعة وتحليل هذه البيانات بما يعينه على فهم تطورها والوقوف على مدى نمو أعضائها.



## خطة الاختصاصات الاجتماعية في تنظيم الخدمات الجماعية في المدرسة:

وبعد أن أوضحنا دور الاختصاصات في العمل مع الجماعات المدرسية سواء منها جماعة الفصل، أو جماعة النشاط أصبح لزاماً على الاختصاصات أن يضع تخطيطاً لهذا الدور في المدرسة يسير على هداه ويذكر فيما يلي اتجاهات وخطوات التخطيط التي يقوم بها الاختصاصات كي تتم الخدمات الجماعية في المدرسة بطريقة منظمة:

١- يضع الاختصاصات خطة الخدمات الجماعية في المدرسة في بداية العام الدراسي.

٢- يقوم الاختصاصات بعمل دراسة واسعة في المدرسة للتعرف على رغبات واهتمامات الأفراد والجماعات تمهيداً لتكوين جماعات النشاط التي تحقق هذه الرغبات والاهتمامات وذلك عن طريق المقابلة أو الاستفتاء أو البحث.

٣- يشترك الاختصاصات في مجلس إدارة المدرسة أو مجلس نشاطها ويعرض عليه نتائج هذه الدراسة وذلك لتحديد الآتي:

(أ) يحدد أنواع جماعات النشاط التي تتكون خلال العام.

(ب) تحديد أعضاء هيئة التدريس الذين يشرفون على هذه الجماعات.

(ج) تحديد الميزانيات المطلوبة لهذه الجماعات.

(د) تحديد الجماعات المدرسية التي يشرف عليها الاختصاصات.

(هـ) وضع تخطيط لسير العمل وأساليبه في هذه الجماعات وغيرها كجماعات الفصل بحيث تصبح مجالات صالحة للتنشئة الاجتماعية للطلاب.

٤- يتشارك الاختصاصات في المكاتب التنفيذية العامة التي تمثل جماعات مدرسية ويساعدها على أن تعمل وتنشط وتنفذ كاشتراكه مثلاً في معاون المكتب التنفيذي لاتحاد الطلاب بالمدرسة.

٥- يتابع الاختصاصي خلال العام اجتماعات مجلس إدارة المدرسة أو مجلس نشاطها ويتعاون مع هيئة التدريس في تحديد أساليب العمل مع جماعات النشاط والفصل.

#### ثانياً: جماعة الفصل :

عندما يلتحق التلميذ بالمدرسة أو عندما ينتقل من فرقة دراسية إلى فرقة دراسية أخرى فإنه يجد نفسه وقد سجل اسمه في أحد فصولها دون أن يكون له حق إختيار التلاميذ الآخرين الذي يشكلون زملاء الدراسة في هذا الفصل ، وقد تكون القاعدة التي تستخدمها المدرسة في توزيع الطلاب على الفصول معياراً واحداً أو أكثر من معيار منها مجموع الدرجات التي حصل عليها التلميذ، أو حسب أعمار التلاميذ أو غير ذلك من المعايير الأخرى. ولذلك فإن جماعة الفصل لها بعض الخصائص:

١- جماعة الفصل تعتبر جماعة إجبارية لأن التلميذ لا يتمتع بحرية إختيار الانضمام إلى جماعة منها دون أخرى.

٢- جماعة الفصل هي الوحدة التعليمية الأساسية للتنظيم المدرسي التي تحقق المدرسة من خلالها الهدف الأساسي لها وهو الهدف التعليمي.

٣- لا يشترك تلاميذ الفصل في إختيار المناهج الدراسية أو الموضوعات التي تتضمنها هذه المناهج. وقد لا يشعر هؤلاء التلاميذ أو يدركون الهدف من دراسة بعض المقررات الدراسية.

٤- يقضي التلميذ في جماعة الفصل وقتاً أطول من أية جماعات أخرى للنشاط سواء داخل المدرسة أو خارجها.

وعلى الرغم من أن الوظيفة الأساسية التي يمكن تحقيقها عن طريق جماعة الفصل هي الوظيفة التعليمية. ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هل يمكن أن تصبح جماعة الفصل ذات وظيفة اجتماعية أيضاً بالإضافة إلى الوظيفة التعليمية لها؟ وكيف يمكن تحقيق ذلك؟.

واللجابة علم، ذلك، فإننا نقرر بأن علم، الرغم من أن جماعة الفصل لا تتوفر فيها كافة خصائص جماعة النشاط، إلا أنها تتوفر لها بعض المقومات الأساسية التي تساعدنا وتجعله قادرة على القيام بالوظيفة الاجتماعية ومن هذه المقومات أن تلاميذ الفصل يتصفون بالتجانس من حيث العمر والمستوى الثقافي والتعليمي، وتجانسهم من حيث العمر والمستوى الثقافي والتعليمي، وتجانسهم من حيث العمر يودي إلى وجود تقارب بين هؤلاء التلاميذ في خصائصهم الجسمية والعقلية والوجدانية، وكذلك التقارب بين إحتياجاتهم الأساسية. هذا بالإضافة إلى أن أعضاء جماعة الفصل يقضون معاً وقتاً طويلاً بما يسمح لهم بالتفاعل المستمر وما يترتب على ذلك من ارتباط هؤلاء التلاميذ معاً بعلاقات وإن اختلفت في درجة قوتها إلا أنها من غير شك يمكن أن تجعل من جماعة الفصل قوة قادرة على التأثير في سلوك هؤلاء التلاميذ وتشكيل هذا السلوك بحيث يصبح سلوكاً اجتماعياً مقبولاً وتساعدهم على التكيف معاً ومع المجتمع المدرسي بصفة عامة.

ولكى تحقق جماعة الفصل وظيفتها الاجتماعية فإن ذلك يتطلب مراعاة الآتى:

- ١- أن تتفاعل المناهج الدراسية مع تطورات المجتمع وأحداثه.
- ٢- أن تعتمد عملية التعلم داخل الفصل على أساس التفاعل الديناميكي الذي يعتمد على أسلوب المناقشة وتبادل الخبرة، بدلاً من الاعتماد على عملية التلقين التي تتسم بإيجابية المدرس وسلبية التلميذ.
- ٣- أن يصبح الفصل الدراسي وحده نشاط في برامج متكاملة يخططها أعضاء الفصل، ويقومون بتنفيذها، بحيث تقابل هذه البرامج الإحتياجات الاجتماعية والبيئية لأعضاء الفصل، وتحقيقاً لأهداف المدرسة الاجتماعية التربوية، وبذلك يتيح الفرصة لإيجابية التلاميذ.

٤- أن يكون للفصل تنظيم وظيفي يساعده على النمو، بحيث يكون للفصل مجلس إدارة يقوم التلاميذ باستجابة، فالحكم الذاتي للفصل الدراسي يساعد على التفاعل الجماعي.<sup>(١)</sup>

٥- أن يكون للفصل الدراسي رائد تتوفر لديه المهارة والقدرة على توجيه تفاعل التلاميذ لتحقيق أهداف اجتماعية مرغوب فيها، وأن لا يقتصر دور الرائد على تحرير البطاقات الشهرية ورصد الدرجات لتلاميذ الفصل، وأن يقوم الاختصاصي الاجتماعي بمساعدة رواد الفصول على القيام بأدوارهم مع هذه الفصول الدراسية.

#### دور الاختصاصي الاجتماعي مع رواد الفصول الدراسية:

على الرغم من أهمية الدور الذي يمكن أن يقوم به الاختصاصي الاجتماعي مع جماعات الفصول إلا أنه ليس من السهل على الاختصاصي الاجتماعي أن يعمل مع جماعات الفصول المتعددة لذلك فإن البديل أن ينقل الاختصاصي الاجتماعي خبراته إلى جماعات الفصل وأن يقدم مساعدته المهنية إلى تلك الجماعات من خلال رواد الفصول ويمكن تلخيص دور الاختصاصي الاجتماعي مع الرواد في الآتي:

١- أن يشرح ويوضح للرواد الكيفية التي يتم بها إيجاد تنظيم وظيفي لجماعات الفصل بحيث يكون للفصل مجلس إدارة ينتخب من بين أعضائه وأن يشكل في الفصل لجاناً مختلفة للأنشطة التي سوف تمارسها التلاميذ.

٢- أن يشرح ويوضح للرواد الكيفية التي يتم بها التخطيط لبرامج الجماعة ودور تلاميذ الفصل في ذلك كيفية تنفيذ هذه الخطط.

٣- مساعدة رواد الفصول في الكيفية التي يمكن بها التعرف على إحتياجات التلاميذ.

---

(١) أحمد كمال أحمد، المدرسة والمجتمع، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٢، ص ٦٢.

٤ - مساعدة الرواد الفصون ونناد لاراء معهم حور لمشكلات والصبه وبات التي تواجه التلاميذ وكيفية التعامل مع هذه المشكلات وكيفية اتاحة الفرصة للتلاميذ للمشاركة في حل هذه المشكلات

٥ - مساعدة الرواد في التعرف على المصادر الداخلية وتلك التي تقع خارج المدرسة وكيفية الاستفادة منها والاستعانة بها في خدمة تلاميذ الفصل

٦ - مساعدة الرواد في كيفية التسجيل وإعداد التقارير والأنشطة التي تمارسها جماعة الفصل، وما يعقدونه من اجتماعات وما يتخذونه من قرارات.

٧ - مساعدة الرواد في تقييم الأنشطة والجهود التي تقوم بها جماعة الفصل.

٨ - التنسيق بين الرواد والمشرفين على الجماعات المختلفة.

### أولاً: الجماعات المدرسية ذات الطابع الاجتماعي

يعمل الاختصاصي الاجتماعي المدرسي - عدياً - مع الجماعات التي تواجهها مشكلات اجتماعية مما قد يؤدي إلى فقدانها أو عدم قدرتها على أداء وظائفها الاجتماعية، وهو في ذلك يعمل مع أعضاء الجماعة الذين يصعب تكيفهم مع الجماعات التي ينتمون إليها وذلك عن طريق الدراسة الفردية ووضع الخطط الملائمة لتكيفهم بطريقة ناجحة مع الجماعة، كما أنه يعمل مع الشلل التي تقف دون قيام الجماعة بدورها فيعاونها على أن تندمج في الجماعات أو تشكل لنفسها جماعات قادرة على التأثير الاجتماعي، وفي بعض الحالات - مثل الاختصاصي الاجتماعي مع جماعات مدرسية مختلفة اجتماعياً فيساعد على أن تبني نفسها في إطار اجتماعي يشكلها من جديد كأداة للتنشئة والنمو، ولما كان الاختصاصي المدرسي الذي يعمل من داخل المدرسة يستخدم طريقة خدمة الجماعة الاجتماعية للمعمل مع الجماعات ذات الطابع الاجتماعي ومن مسؤولياته التنفيذية أن يشرف عليها إشرافاً مباشراً فأنتنا سنقوم بالقاء الضوء على بعض هذه الجماعات على النحو التالي:



## ١ - الجمعية التعاونية المدرسية:

التعاون شكل من أشكال التنظيم ترتبط فيه جماعة من الأشخاص ارتباطاً اختيارياً بوسفهم أناساً تجمعوا على أساس المساواة لتحسين أحوالهم الاقتصادية، والتعاون نوع من التطبيق الديمقراطي حيث أنه من خلال الممارسة يكون إحدى الخطوات تجاه المجتمع الديمقراطي. وتهدف الجمعية التعاونية المدرسية إلى تحقيق:

### (أ) أهداف تربوية:

فأشترك الطلاب في نشاط الجمعية يتيح لهم فرصة القيام بأعمال يكتسبون منها خبرات وتنمي مدراكهم وتعودهم على تحمل المسؤولية والولاء والانتماء لمدرستهم وتكوين قيادات منهم.

### (ب) أهداف اجتماعية:

حيث يدرّب أعضاء الجمعية التعاونية على الحياة الجماعية وتكوين علاقات ايجابية بين الطلاب وتعويدهم على انكار الذات وحب النظام واحترام القانون والتضامن والتدريب على الحكم الذاتي وتشجيع الاعتماد على النفس ونشر الثقافة التعاونية.

### (ج) أهداف اقتصادية:

تهدف الجمعيات التعاونية الى تشجيع الادخار وتزويد الطلاب بما يلزمهم من حاجيات وتقديمها بأسعار ملائمة مع جودة نوعها بجانب حصولهم على أرباح في صورة «عائد» ويتلخص نظام العائد في أن يقوم المشرف على الجمعية بطبع «بونات» خاصة بالعائد بأسم الجمعية ويتولى توزيع دفترين لكل عضو أحدهما مثلاً فئة العشر قروش مثلاً والثاني فئة الخمسة وعشرون قرشاً دون مقابل ويتعامل العضو مع الجمعية بالنقد والبون وغير العضو بالنقد فقط، ثم تقوم لجنة لفرز بنهاية العام الدراسي بحصر البونات وتحديد جملة المبالغ وتدوينها في سجل خاص يسمى سجل «عائد معاملات الأعضاء».

ولا بد أن يلم الطلاب بمبادئ التعاون ويتفهموها وتكون ممارستهم فى إطارها ما أمكن، ومن أهم هذه المبادئ:

١- باب العضوية المفتوح.

٢- ديمقراطية الإدارة.

٣- الفائدة المحددة على رأس المال.

٤- العائد على المعاملات..

٥- التعامل بالنقد.

٦- الحياد السياسى والدينى.

ومن الأهمية بمكان تدريب طلاب على الأعمال المشتركة بينهم بنظام تعاونى وتعويدهم الاعتماد على أنفسهم فى كافة ما تتطلبه حاجياتهم داخل نطاق المدرسة سواء الحاجيات المادية أو الخدمات الاجتماعية. كذلك تعنى الجمعية التعاونية المدرسية بتدريب الطلاب على التعاون الاجتماعى والاقتصادى باعتبار أن الحركة التعاونية هى إحدى المقومات الأساسية لمجتمعنا العربى، وقد انتشرت هذه الحركة فى إحدى المقومات الأساسية لمجتمعنا العربى، وقد انتشرت هذه الحركة فى معاهدنا ومدارسنا وامتد نشاطها فأست فى بلاد كمصر الجمعيات التعاونية المركزية التى تضم وتخدم الجمعيات التعاونية للمدارس فى المنطقة التعليمية الواحدة، كما امتد النشاط التعاونى الى دعم الرابطة بين الآباء والمعلمين فأنشأوا جمعيات تعاونية للآباء والمعلمين فى المناطق التعليمية مما أدى إلى نتائج مباشرة فى دعم حركة التعاون المدرسى.

كذلك اعترف قانون التعاون فى مصر بالجمعية التعاونية المدرسية فأصبح لها شخصيتها المعنوية بما يتيح الفرص للطلاب لتدريب العملى الواقعى فى مجال النشاط التعاونى.

وتقوم المدرسة باختيار مكان مناسب ليكون مقر الجمعية وتعدده بطريقة يراعى فيها البساطة والنظافة وجمال المظهر والتنسيق، وتزين جدران المقر بلوحات وملصقات تعلن مبادئ التعاون ومميزاته وأسماء أعضاء مجلس إدارة الجمعية وأعضائها اللجان وبيان السلع التي تباع وأسعارها... الخ. ويختار إحدى مدرسي المدرسة ليكون أميناً للجمعية مسئولاً عن حساباتها وقيدتها وحفظ مستنداتها وعليه اعداد السجلات الآتية:

- ١- سجل العضوية.
- ٢- سجل عائد المعاملات.
- ٣- سجل الاجتماعات.
- ٤- سجل الحسابات.
- ٥- ملف للمكاتبات.
- ٦- ملف لمستندات الصرف.

وعلى الاختصاصي الاجتماعي مسؤولية الاشراف على الجانب الاجتماعي لنشاط الجمعية حيث يقوم بالدعوة للجمعية العمومية ويشرف على تشكيل مجلس الادارة وتكوين اللجان وتنشيطها وتوزيع المسئوليات وعمل الدعاية اللازمة للجمعية.. الخ. ويهتم مجلس الادارة - الذي تتمثل في عضويته الصفوف الثلاثة عادة - بتحقيق الترابط بين الجمعية والجماعات الانتاجية الأخرى بالمدرسة وتنشيط العضوية بوسائل الأعلام المختلفة وتنظيم زيارات للجمعيات والمؤسسات التعاونية وتبادل الزيارات مع المدارس الأخرى لمشاهدة أنشطة الجمعيات التعاونية بها، ولا يقتصر نشاط الجمعيات التعاونية المدرسية على عمليات البيع والشراء وإنما عليها أن تقوم بالآتي:

- ١- توزيع الأعضاء دورياً للعمل بالجمعية والدعوى لها وتنشيط حركتها.

- ٢- تقسيم الأعضاء إلى لجان مثل: لجنة الدعاية والنشر، لجنة المشتريات - لجنة البيع، لجنة حصر البونات وفرزها، اللجنة الثقافية، لجنة الخدمات... الخ.
- ٣- تسويق منتجات الجمعيات الانتاجية بالمدرسة.
- ٤- تنويع البضائع بالجمعية بحيث تشمل: البقالة، الخردوات، الأدوات المدرسية، الكتب، المطبوعات، الزي المدرسى، مستلزمات جماعات النشاط، المشروبات، المأكولات... الخ.
- ٥- تنظيم الحفلات والعروض السينمائية والرحلات والمعسكرات.
- ٦- تقديم المساعدات المالية للطلاب الذى يثبت الدراسة أنهم يستحقون المساعدة. على أن يتولى الاخصائى الاجتماعى بنفسه تقديم المساعدة صوتاً لكرامة الطالب وحفاظاً على سرية المعلومات.
- ٧- تبنى بعض المشروعات الاجتماعية: خدمة البيئة والمكتبة التعاونية، المساهمة فى يوم الصحة، التشجير، تجميل المدرسة، المساهمة مع الجماعة الصحية وجماعات الهلال الأحمر والاسعاف والتعريض فى أنشطتها... الخ.
- ٨- تبادل الخدمات والزيارات والتعرف على المرافق العامة القائمة فى المجتمع والوقوف على أهدافها وأغراضها.
- ٩- إعداد المجالات التعاونية ولوحات البيانات المصورة والمعبرة عن نشاط الجمعية والمشاركة فى المعارض التعاونية التى قام لهذا الغرض واقامة المسابقات ذات الجوائز للتعريف بالتعاون وأهميته وتعميق مفهومه لدى الطلاب وأسرههم.
- ١٠- إعداد شارة خاصة بالجمعية التعاونية.
- ١١- يمكن أن يمتد نشاط الجمعية التعاونية خارج أسوار المدرسة بالقيام بمشروعات الأكشاك التعاونية خاصة فى فصل الصيف لشغل أوقات فراغ الطلاب بطريقة مشمرة وإيجابية وإسهاماً فى تحسين اقتصادياً.

١٢- إقرار الحساب الختامي - وهذه مسئولية الجمعية العمومية - للجمعية التعاونية وعادة ما توزع الأرباح على النحو التالي:

- ٦٪ أرباح أسهم.

- ٦٤٪ عائد معاملات.

- ١٠٪ خدمات.

- ٢٠٪ احتياطي عام.

وقد تختلف نسب توزيع الأرباح ولكن ما يجب مراعاته دائماً ألا تقل نسبة عائد المعاملات عن ٥٠٪. ومن المستحسن أن تزداد النسبة الخاصة بالخدمات بحيث لا تزيد عن ٢٥٪.

وفي العادة تكون تنظيمات الجمعية التعاونية المدرسية وبنائها لكي تحقق الغرض منها على النحو التالي:

١- العضوية: وتمثل في كل طالب يسدد قيمة السهم دفعة واحدة أو بالتقسيط وفي العادة يجب ألا يزيد عدد الأسهم التي تخص الفرد الواحد عن ٢٠٪ من أسهم الجمعية مهما كانت الظروف على أن يكون له صوت واحد مهما كان عدد أسهمه شأنه شأن العضو الذي يمتلك سهماً واحداً.

٢- الجمعية العمومية: وتتكون من جميع الأعضاء المساهمين بالجمعية التعاونية، وتجتمع الجمعية العمومية مرة كل سنة لانتخاب مجلس الإدارة والتصديق على الحساب الختامي، ويمكن دعوتهم للاجتماع بناء على طلب مجلس الإدارة أو في حالة طلب ٢٠٪ من الأعضاء أو ٢٠٠ عضو أيهما أقل وتكون الدعوة للاجتماع مسببة ومعلنة.

٣- مجلس الإدارة: ويتكون من ٩ أعضاء بحيث يمثل كل صف ثلاث أعضاء، ويجتمع المجلس مرة كل شهر لوضع البرنامج الشهري ومناقشة الصعوبات



وحلولها، وللمجلس حق تكوين اللجان السابق الاشارة اليها، كما ينتخب من بين أعضائه وأصحاب المراكز كالرئيس ونائب الرئيس وأمين السر وأمين الصندوق.

## ٢- جماعة النادى المدرسى:

لم يعد النادى وسيلة للعب والتسلية بل هو المكان الذى تصقل فيه شخصية التلاميذ وتنمو فيه استعداداتهم وقدراتهم الشخصية عن طريق التجارب الحرة مع الزملاء، فضلاً عن كونه المكان الذى يشعر فيه التلاميذ بمزيد من الحرية مع الزملاء بعيداً عن قيود حجرات الدراسة الأمر الذى يدعو إلى أن يكون تنظيمه وأسلوب العمل به بما يتمشى مع أسس الديمقراطية الصحيحة فى التربية، لذا يجب مراعاة ماياتى قدر الامكان:

١- أن يخصص له مكان مستقل فى المدرسة تتوافر فيه الجلسة الهادئة مع بعده عن حجرات الدراسة بقدر الامكان.

٢- أن يؤثت تأثيثاً مناسباً يجذب التلاميذ الى مافيه من حسن التنسيق وجمال المظهر.

٣- أن يخصص له ميزانية مستقلة عن النشاط ومن حصيلة مجلس الآباء والمعلمين واشتراكات العضوية.

٤- أن يكون النادى هو المكان المفضل لاجتماع الرواد بفصولهم واجتماعات مختلف جماعات النشاط.

٥- أن يحصل من التلميذ اشتراك رمزى سنوى لتحديد العضوية فى النادى.

٦- أن يزود النادى بالعباب داخلية مثل: تنس الطاولة، الطاولة، الدومينو، البيت والسهم، السلم والشعبان... الخ، وأن تكون العباب التسلية هذه مناسبة لسن الطلاب وهادفة فى نفس الوقت بغرض تشجيعهم على ارتياده فى أوقات فراغهم.

٧- أن ينتخب مجلس إدارة النادي من رئيس ووكيل وأمين صندوق وذلك بالطرق الديمقراطية السليمة.

٨- أن يقسم أعضاء النادي إلى أسر ولجان.

٩- يجب أن تدون محاضر مجلس الإدارة في سجل خاص يشمل جميع أعمالهم ونشاطهم من مباريات وندوات وخلافه.

١٠- أن ينظم له برامج مختلفة لاشباع الاحتياجات والميول والمواهب كما يلي:

(أ) البرامج الرياضية: كتنظيم مباريات مختلفة لألعاب الكرة واقامة مسابقات ودورى فى هذه الالعاب.

(ب) البرامج الثقافية وتشمل: محاضرات، مناظرات، ندوات، مجلات حائط، مكتبة، اذاعة، صحافة.

(ج) البرامج الاجتماعية وتشمل: حفلات تعارف، سمر، احتفالات فى المناسبات والأعياد القومية، خدمة عامة.

(د) البرامج الترويحية وتشمل: رحلات، أغاني فردية وجماعية، تمثيليات.

(هـ) البرامج الفنية وتشمل: الموسيقى، الأشغال، النحت، فلاحه البساتين، التصوير، الرسم.

١١- تمسك السجلات الآتية فى النادي المدرسى:

(أ) سجل العضوية ويشمل: أسماء الأعضاء وبيانات أولية عنهم.

(ب) سجل الحضور والغياب لمعرفة مدى الاقبال على النادي والاستفادة من البرامج المختلفة.

(ج) سجل البرامج اليومية والشهرية لمعرفة البرامج التى يرغب فيها الأعضاء.

(د) سجل اجتماع الرائد والقرارات والاقتراحات التى نفذت.

(هـ) سجل اجتماعات اللجان لتتبع تطورها والاقتراحات التي نفذت.

(و) سجل الزيارات وفيه يدون أسماء الزائرين للنادي وملاحظاتهم.

(ز) سجل الاتصالات الخارجية وذلك لتنظيم العلاقات والتبادل الفني مع المؤسسات التي تعمل في خدمة الطلاب.

١٢- أن يكون للنادي لوحة للاعلانات توضع في مكان ظاهر وتوضع فيها التعليمات والقرارات، كما يعلن بواسطتها صور محاضر الاجتماعات المختلفة ليسهل للجميع الاطلاع عليها ومتابعتها وكذلك البرنامج اليومي والجدول الأسبوعي وأوقات النشاط.

١٣- أن يوضع في مكان ظاهر صندوق للشكاوى والاقتراحات ليدلى كل من يرتاد النادي بدلوه فيه في محاولة للوصول إلى خدمة أفضل.

١٤- أن يزور النادي بصيدلية مناسبة للاسعافات الأولية.

١٥- أن يراعى في النشاط أن يكون نابعاً من الطلاب ولا يكون مفروضاً عليهم مع الاشراف والتوجيه من الرائد.

ومن الأهمية أن ننوه هذا إلى أن أخصائي خدمة الجماعة عندما يقوم بالعمل مع أي من الجماعات لمساعدتها على النمو وتحقيق الأهداف فإن عليه بادیء ذي بادیء ألا يعتذر نفسه عضواً فيها ولا قائداً لها، بل هو أخصائي اجتماعي يساعد العضو قائد الجماعة على القيام بدوره في قيادة اجتماع الماقشة إلى جانب مساعدته له على النمو واكتساب المهارة في القيادة والتبعية الواعية، وكذا مساعدة الجماعة ككل، وخلق المناخ الاجتماعي الديمقراطي الذي يشجع كل فرد فيها على المشاركة وإبداء آرائه وعرض أفكاره.

### ٣- جماعة الخدمة العامة:

الخدمة العامة في محال المدرسة هي الجهود التطوعية الإيجابية الفردية أو

الجماعية التي يدلها الطالب يقصد اكتساب خبرات واتجاهات تجعله أكثر قدرة على خدمة المجتمع والاشتراك اشتراكاً فعالاً في برامج ومشروعات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والعمرانية اللازمة لنمو المجتمع وتطوره.

وتقوم الخدمة العامة على هدفين أساسين:

الأول: انشائي تربوي وهو أن يكتسب الفرد مهارات واتجاهات وخبرات تجعله أكثر قدرة على خدمة مجتمعه وبالتالي تهيء له فرص النمو استمرارها.

الثاني: الاشتراك الايجابي والمساهمة الفعالة في عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والعمرانية.

ومن أهم الخصائص والمميزات التي يستفيد بها الطالب من اشتراكه في برامج الخدمة العامة مايلي:

١- القدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته واكتساب خبرات ومهارات في أعمال اللجان والمناقشة وممارسة الديمقراطية.

٢- الولاء للمجتمع عن طريق الاسهام في المشروعات المختلفة.

٣- التفكير الواقعي على أساس العمل في جو من المعلومات والحقائق والاحصائيات.

٤- القدرة على التعاون مع الغير والاحساس بالمسئولية والتحول من الشخصية الانفرادية الى الشخصية الاجتماعية.

٥- احترام النظم العامة والقيم والتقاليد السائدة في المجتمع والايمان بالأهداف العامة للوطن والاسهام في تحقيقها.

٦- تنظيم أوقات فراغه وتوجيه طاقاته ومواهبه وخبراته الموجهة التي تهيء له فرصة النمو الاجتماعي والبدني والفكري والنفسي.

ويجب عند وضع برامج للخدمة العامة مراعاة مايلي:

- ١ - مقابلة الاحتياجات الأساسية للطلاب.
  - ٢ - استعداد الطلاب لتقبل البرامج وان تتناسب مع قدرات الطلاب.
  - ٣ - أن تهدف البرامج على الاسهام فى تحقيق خطة التنمية الاقتصادية.
  - ٤ - مراعاة توفير الامكانيات التى تساعد على تنفيذ البرامج.
  - ٥ - أن تكون البرامج الموضوعية مما يعطى فوائد ملموسة نسبياً للطلاب حتى يمكن كسب ثقتهم مما يدفعهم إلى الاقتناع والاقبال على المشاركة فى تنفيذ المشروعات.
  - ٦ - ضمان تتبع المشروعات حتى يكون له أثر فى نجاح المشروعات الأخرى.
- وأهم أنواع برامج الخدمة العامة:
- ١ - البرامج القومية: وهى البرامج التى تنظم لاثارة الوعي بين المواطنين لخلق جيل يؤمن بقوميته ويتعاون على تحقيق أهداف المجتمع.
  - ٢ - البرامج الثقافية: وهى التى تنظم لنشر الوعي الثقافى بين المواطنين كمشروع لمحو الأمية، اعداد مكتبة ثابتة أو متنقلة الندوات، المحاضرات، محاولة العادات الضارة، نشر الأغاني الشعبية والقومية.
  - ٣ - البرامج الصحية: وهى التى تنظم بقصد تحسين صحة المواطنين مما يزيد من إنتاجهم كالدعوة التى التشقيف الصحى بين المواطنين، انشاء مراكز للأسعاف الأولى، التدريب على التمريض، مشروعات النظافة، معاونة المنشآت الصحية.
  - ٤ - البرامج الاقتصادية: وهى التى تنظم بقصد الاسهام فى مجالات الانشاء والتعمير مثل تكوين الجمعيات التعاونية، المساهمة فى مشروعات الأمن الغذائى، نشر الصناعات المحلية والصغيرة.
  - ٥ - البرامج العمرانية: مثل المساهمة فى انشاء مراكز الشبان، الأندية الريفية،



إصلاح الملاعب، دهان الفصول والمقاعد، إقامة نادى مدرسى، إقامة مراكز خدمة بيئة، إقامة مصلى ، المساهمة فى مشروعات تعمير الصحراء، المساهمة فى تعمير المدن التى دمرتها الحروب والكوارث والفيضانات، المساهمة فى انشاء المدن الجديدة، المساهمة فى مد خطوط السكك الحديدية، المساهمة فى إقامة السدود، المساهمة فى رصف وتعييد الطرق، المساهمة فى معسكرات العمل العامة وغير ذلك من مشروعات الدولة العمرانية.

٦- البرامج الاجتماعية: وذلك بتوجيه هذه البرامج روح المحبة ورفع المستوى الاجتماعى ومساعدة الهيئات فى أبحاثها ومشروعاتها وتنظيم المهرجات والاحتفالات فى المناسبات والأعياد ومحاربة الدجل والعادات الضارة خاصة تلك التى تظهر فى الموالد والمناسبات الدينية وتنظيم حملات جمع المال ومساعدة الطلاب المحتاجين والغرباء والمساهمة فى تنظيم أسبوع المرور ويوم الطفل العالمى ويوم الصحة العالمى ومعاونة مؤسسات المعوقين وذوى العاهات والمكفوفين على تأدية رسالتها.

٧- البرامج الرياضية : وهى التى تهدف إلى نشر الروح الرياضية واكساب مهارات وقضاء وقت فراغ مشعر وإيجابى ونشر الألعاب وإقامه المباريات والدورى والاحتفالات الرياضية بهدف اذكاء روح المنافسة الشريفة.

٨- البرامج الترويحية: وتوضع هذه البرامج بقصد الترويح وإدخال البهجة والسرور على المواطنين وإحياء حفلات السمر فى المناسبات القومية وزيارة المرضى بالمستشفيات والترويح عنهم وتبادل الزيارات وتنظيم الرحلات.

#### ٤- جماعة الادخار المدرسى:

والغرض من هذه الجماعة غرس وتأصيل عادة الادخار لدى التلاميذ وتحويلها إلى سلوك ادخارى بين الطلاب. وما يستتبع ذلك من تدريبهم على عمليات التخطيط لحياتهم المستقبلية، وتثارة المدرسة أحد الأوعية الادخارية التى

تناسبهم ويفضل أن يقتصر تعامل المدرسة مع وعاء ادخارى واحد، ومن أنشطة هذه الجماعة.

- ١ - الاحتفال بيوم الادخار العالمى فى ٣٠ أكتوبر من كل عام. ؤ
- ٢ - الدعوة الى الادخار بوسائل الاعلان المختلفة: صحف الحائط - الأذاعة المدرسية - المعارض - المحاضرات والندوات - المقالات - التمثيليات - الأناشيد والأغاني.
- ٣ - تنظيم المسابقات المختلفة لدعم الادخار بين التلاميذ وتشجيع الممتازين بالحوافز الأدبية والمادية.
- ٤ - تنظيم زيارات للأوعية الادخارية لمزيد من التوعية.

### جماعة الهلال الأحمر:

ودعماً لحركة الهلال الأحمر أنشأت المدارس جميعات للهلال الأحمر تتلخص أهدافها فيما يلى:

- أولاً: توجيه الشباب إلى الخدمة العامة ومعاونة الآخرين وخدمتهم فى الداخل والخارج دون النظر الى الاختلاف فى الجنس أو الدين أو اللون.
- ثانياً: تدريب الشباب عملياً وتطبيقياً على الاسعاف الدولى.
- ثالثاً: خلق صلات بين شباب الهلال وشباب الصليب الأحمر فى جميع انحاء العالم.

وبوجه عام يعبر عن الهلال الأحمر عادة بكلمة قوية شاملة المعنى وهى «الخدمة» أى خدمة الفرد حتى ينشأ التنشئة القوية وخدمة الوالدين والاصدقاء على أساس من الولاء العميق لهم وخدمة البلاد بمساعدة المواطنين آبان مرضهم ونقاھتم أو خدمة الانسانية بوجه عام.

ولهذا فإن جمعيات الهلال الأحمر تحقق هذه الأهداف بالوسائل الآتية:

- ١- نشر العادات الصحية بوسائل جذابة عملية لتشجيع حياة الخلاء وأنشاء مراكز الترويح وارتياح الملاعب والحدائق وتنظيم النشاط الصيفى فى العطلات على شواطئ البحار وغيرها من الأماكن الخلوية الملائمة.
- ٢- تنظيم مسابقات صحية أثناء العام الدراسى مثل توزيع مفكرات على الأعضاء يسجلون فيها جميع العادات الصحية التى مارسوها بما يوجه الشباب ويشجعهم على تثبيت العادات الصحية والأخذ بها والدعوة إليها.
- ٣- القيام بحملات الدعاية الصحية التى تهدف الى نشر الوعى الصحى بين الشباب وعن طريق وسائل الاعلام كالصور والرسوم والاعلانات وبطاقات البريد والاحاديث والاذاعات والأشرطة السينمائية والتليفزيون والنشرات والمطبوعات والصحف والمجلات.
- ٤- تدريب الشباب تدريب عملياً بواسطة الأطباء والأخصائيين الصحيين على برامج الصحة العامة والأسعاف الدولى والاغاثة وغيرها حتى يكون الشباب معداً إعداداً كافياً للاسهام بما يفرضه عليه الواجب ازاء الكوارث والحوادث فى أيام السلم والحرب.
- ٥- بث روح التعاون والتضحية والبذل والايثار بين الشباب ودعم ولائهم لبلادهم فإن اتفاق جماعات من شباب الهلال الأحمر فى دولة واحدة لتحقيق مبادئ موحدة تعتبر وسيلة هادفة لحركة منظمة من حركات الشباب المنتجة.
- ولذلك نجد أن شباب الهلال الأحمر ينظمون برامج ترويحية متنوعة للأطفال المعولين وذوى العاهات وغيرهم.
- ٦- تقديم العون المناسب للمواطنين والهيئات فى الظروف التى تحتاج الى مساعدة بالتطوع فى جمع تبرعات عينية أو مادية أو الانتظام فى جماعات تنظيم البر لحملات جمع المال وغيره

٧- توطيد علاقات الأخوة الحقيقية بين شباب الشعوب المختلفة المنتشرين في جميع أنحاء العالم وبهذا يتم اتصال النشاط المدرسى بين الجماعات بعضها البعض الآخر.

وتتبادل الجماعات المدرسية لشباب الهلال الأحمر وغيرها البطاقات البريدية وقصاصات الصحف والنشرات التي تصدرها بلادهم ونماذج من طوابع البريد والمحصولات الزراعية وغيرها من المجموعات التي يمكن تسيقها وتبادلها.

وتؤدى جماعة الهلال الأحمر للشباب عملها في محيط المدرسة وفي محيط البيئة أيضاً ففي محيط المدرسة ذاتها يسهم الطلاب في تنظيف وتجميل الفصول بالمدرسة وطرقها، ويقومون بالخدمات العاجلة كالأسعاف الأولى ومصاحبة الطلاب في مختلف أوجه النشاط، وتجهيز مراكز خاص للأسعاف بالمدرسة والحصول على الأدوية من الوحدة الصحية أو التبرع من المستشفيات العسكرية والصيدليات أو شراء ما يلزم منها على نفقة المدرسة - كما تعاون جماعة شباب الهلال الأحمر زملاءهم من صفار الطلاب أثناء عبور الطريق عند انصرافهم من المدرسة اتقاء لحوادث المرور وإقامة مؤتمرات للتشقيف الصحى للأهالى الذين يحضرون إلى المدرسة كما يعرضون اشربة سينمائية تعالج المشكلات الصحية ويصدرون نشرات مصورة ويعدون مكتبة صحية ومجلة صحية بالمدرسة ويقومون بتمثيلات تعالج الموضوعات الصحية الهامة وكل ذلك يهدف إلى نشر الوعى الصحى بين الطلاب وبين من يدعون من الأهالى لزيارة المدرسة.

## مواقف جماعية في المجال المدرسي<sup>(١)</sup>

### الموقف رقم (١)

«محمد» ولد منطو لا يتحدث مع باقي الجماعة التي أنضم إليها حديثاً، وإذا ما تحدث الأخصائي معه كان يرد عليه بأجابات مقتضبة جداً، ولا يشترك مع الجماعة أو مع الأعضاء في أى نشاط، وفي إحدى الاجتماعات التي كانت الجماعة تمارس فيها بعض الأشغال الفنية لاحظ الأخصائي أن «محمد» يقف بعيداً عن باقي الأعضاء وينظر الى ما يقومون به من رسم وتلوين وتشكيل الصلصال، وكان يفتح يده ثم يقبضها، وهنا شعر الأخصائي أن «محمد» قد يريد أن يفعل شيئاً، ولكنه لا يريد أن يعبر صراحة عن هذا الشيء، وما كان من الأخصائي إلا أن عمل كرة من الصلصال ودحرجها مبتسماً إلى «محمد» فالتقطها ورددتها إلى الأخصائي، وتكرر ذلك لفترة، وكانت هذه هي بداية مساعدة الأخصائي كي يخرج «محمد» من انطوائه ويشترك مع زملائه في ممارسة أوجه النشاط.

التعليق :

لاشك أننا نرى من هذا المثال قيمة الملاحظة، ولولا حساسية الأخصائي واستجابته لما لاحظ على عضو الجماعة «محمد» لما استطاع استغلال الموقف ومساعدة عضو الجماعة على الخروج من انطوائه.

---

(١) محمد نجيب توفيق، مرجع سابق، ص ٥٤٤ - ٥٥٨.



## الموقف رقم (٢)

فى الاجتماع الأول فى بداية العام، قرر الأعضاء انتخاب رئيس الجماعة، وبدأوا بدراسة المرشحين للرئاسة، وكان «محمد» يلوح بيديه منادياً على الرئيس المؤقت للجماعة ثم وقف وقال أنه لم يقم بمثل هذه الوظيفة فى السنوات الماضية، وأنه يحب أن يكون رئيساً للجماعة، وعلى أثر ذلك ضحكك الجماعة وضحك «محمد» معهم، وشعرت بحرج الموقف، وأن هذا الضحك حز فى نفسى إلا أننى لم أستطع أن أتكلم حتى لا يؤثر كلامى فى عملية الانتخاب.

سأل «على» عن أسماء المرشحين، فرشح «محمود» عضو الجماعة «عثمان»، ووافق «شوقى» على ذلك، ورشح «خليل» عضو الجماعة «محمد» وهو يضحك بسخرية قائلاً «أنه صديقى ونعمل معاً»، ووافق «سيد» على ذلك طلبت الجماعة من «محمد» و «عثمان» أن يغادر الحجرة، فاز «عثمان» بأغلبية ساحقة. نودى على «محمد» ليدخل أولاً، وأخبره «على» بالنتيجة، وأخبره الأعضاء جميعهم بأن فوزه فى الانتخابات كان قريباً.

وبعد أن قام «عثمان» الرئيس للجماعة برئاسة الاجتماع، طلب من الجماعة ترشيح نائب الرئيس، فأقترح «شوقى» العضو «محمد» وهذا ضحك الأعضاء، ولكن ضحكهم فى هذه المرة كان أقل كثيراً من ضحكهم فى المرة السابقة، وعضد كثير من الأعضاء هذا الاقتراح، وعندما نودى على الاقتراح رفع جميع الأعضاء أيديهم لصالح «محمد»، وهنا قال «محمد» أن هذا المركز ليس من الأهمية فى شىء، لأن «عثمان» سيكون موجوداً فى كل اجتماعات الجماعة، ثم غادر الاجتماع بعد عشر دقائق...».

## (ب) خدمة الجماعة في مجال رعاية الأحداث<sup>(١)</sup>

أن العوامل الفردية، سواء أكانت جسمية أم عقلية أم نفسية أم إجتماعية - ليست هي العامل الحاسم الذي يؤدي إلى الانحراف - بل أن تلك العوامل الفردية ما هي الا عوامل مساعدة للانحراف. فانحراف الاحداث يعتبر أساساً مشكلة اجتماعية، بمعنى أن العوامل الاجتماعية تمثل العامل الأساسي بين العوامل الأخرى المؤدية إلى الانحراف.

مؤسسات الاحداث المنحرفين:

قد تتخذ مؤسسات الاحداث أحد هذه الاشكال:

### ١- دور ملاحظة:

وفيها تجمع البيانات عن الحدث وأسرته وبيئته كما يلاحظ سلوك الحدث المنحرف المقبوض عليه ويكتب عنه تقرير يقدم للمحكمة بواسطة مكتب المراقبة الاجتماعية الذي يستمد كثيراً من معلوماته من دار الملاحظة.

### ٢- دور الابداع:

إذا رأت محكمة الاحداث أن رجوع الحدث المنحرف إلى أسرته وبيئته يشكل خطراً عليه، أمرت بايداعه في دور الابداع لفترة معينة. وذلك الدور تقوم بعملية العلاج على مستوى الفرد باستخدام طريقة خدمة الفرد - وعلى مستوى الجماعة باستخدام طريقة خدمة الجماعة. كما أن الحدث المنحرف يلقي علاجاً طبياً ويتلقى تعليماً، كما أنه يتعلم حرفة حتى يمكنه بواسطتها اكتساب عيشه، وتقوم هذه الدور بتتبع الحالات بعد تخرجها حتى تطمئن على أن سلوك الخريج قد أصبح سوياً.

---

١ - محمد شمس الدين أحمد وآخرون، عمليات التدخل المهني في العمل والجماعات، ١٩٩٦، ص ٤٧١، ٤٧٧.

### ٣- دور الضيافة:

إذا لم تكن للحدث المنحرف أسرة، فإنه يلحق بهذه الدور، وتقرم بدورها بعلاجه وتعليمه وتدريبه على حرفة، وقيم بها الحدث حتى يمكنه أن يستقل عنها اقتصادياً.

٤- قد تضم مؤسسة واحدة هذه النواحي الثلاث، وهناك دور للإيداع فقط كمؤسسة المرج مثلاً- ودور للضيافة كمبرة الاسكندرية بمحرم بك، والوحدة الاجتماعية لرعاية الاحداث التي تضم دار للضيافة وأخرى للملاحظة شأنها في ذلك شأن الوحدة الاجتماعية للبنين بالقبة مثلاً.

برامج جماعات الاحداث المنحرفين في دور الضيافة والايداع:

- ١- يجب أن يراعى في تلك البرامج أن تتفق والخصائص العامة لكل جماعة.
- ٢- يجب أن يراعى حق تقرير المصير في تلك الجماعات، لان الاحداث المنحرفين بطبعهم ميالين إلى تحدى السلطة وإذا ما فرض عليهم برنامجاً معيناً قاوموه وربما أدى ذلك إلى تمرد الجماعة وأصبح من الصعوبة كبر جماحها. كما يجب أن يراعى الاختصاصى بدقة متى يتدخل وذلك عن الحدود التي يقف عندها مبدأ حق تقرير المصير فكثيراً ما يصل الاحداث المنحرفين قرارات لا تتفق مع وظيفة المؤسسة أو قيم المجتمع أو قرارات تشكل خطراً عليهم، ولا يلجأ للاختصاصى في تلك الاحوال إلى فرض آرائه على الجماعة بل يعمل إلى تبصير الأعضاء بلباقة إلى الأخطاء المترتبة على تلك القرارات ثم يساعدهم يتمتعون بأجسام قوية.

٣- يميل كثير من الاحداث المنحرفين إلى الأنشطة العنيفة خصوصاً هؤلاء الذين يتمتعون بأجسام قوية.

٤- أن الحدث المنحرف يعانى من ضغوط نفسية كثيرة وهو يجاهد في سبيل التخلص منها، لذلك يجب أن تساعد البرامج العضو على التحرر من تلك

الضغوط أن تسمح له بالانطلاق والتعبير عن ذاته (سباق الجرى/ التمثيل/ سرد القصص).

٥- الحدث المنحرف الذى وقع تحت طائلة القانون يكره السلطة والقانون للمعاملة السيئة التى يكون قد لقبها. وإذا ترك بهذه الاتجاهات السلبية ازاء القانون والسلطة فإنه قد يعود إلى تحديها وإلى الانحراف. لذلك يجب أن تشمل البرامج على لقاءات وأحاديث يحضرها رجال الشرطة الاحداث والقضاة كما يستحسن أن يشترك هؤلاء مع النزلاء فى بعض أوجه النشاط كالاحتفالات والمهرجانات مثلاً.

٦- لا يجب أن تعزل جماعات الاحداث المنحرفين عن المجتمع الخارجى لان الحدث يشعر بنبذ المجتمع له- وعزله فى مؤسسة عن المجتمع يؤكد له النبذ له لذلك يجب أن تشمل البرامج على زيارات للبيئة المحيطة بالمؤسسة والاشتراك فى مشروعات للنهوض بها- كذلك يستحسن أن تتصل جماعات الأحداث بجماعات البيئة وتوضع برامج نشاط مشتركة كتبادل الزيارات أو المباريات والمسابقات الفنية والادبية.

٧- يجب أن تشمل البرامج على نواح ثقافية كالمحاضرات أو المناقشات ليدرك الاعضاء أسباب الانحراف- والنتائج المترتبة على خرق القانون وكيفية علاج المشكلة.

٨- قد يقوم الاختصاصى الاجتماعى بتكوين جماعات من آباء الاحداث المنحرفين لمناقشة مشكلة الانحراف وأسبابه، ودورهم فى علاج مشاكل أبنائهم، وبذلك يتحقق التكامل فى عملية العلاج.

٩- يستحسن أن يشترك القائمين بالعمل فى المؤسسة من موظفين وفنيين فى بعض البرامج مع الاحداث المنحرفين كالمباريات الرياضية أو الحفلات أو المحاضرات أو الاجتماع مع الاحداث لمعرفة شكاوهم المختلفة، وذلك من شأنه

أن يشجع على تكوين علاقة معينة بين العاملين بالمؤسسة وجماعات الأحداث.

بعض الاعتبارات التي يراعيها الاختصاصي في عمله مع جماعات الأحداث المنحرفين:

١- معظم الأحداث المنحرفين ينحدرون من أسر مفككة Broken Homes ولذلك فإن الفرد منهم يحول لا شعورياً اتجاهاته حيال أبويه أو أحدهما إلى قائد البناء أو إلى الاختصاصي- كذلك فهو يحاول لا شعورياً باتجاهاته حيال أخوته إلى أعضاء الجماعة، وبالتالي يجب على الاختصاصي أن يلم تماماً بظروف العضو الأسرية ويساعده في جماعة المؤسسة على تعديل سلوكه المنحرف ازاء السلطة ممثله في قائد الجماعة أو الاختصاصي أو قانون الجماعة- كذلك يساعده في تعديل سلوكه المنحرف ازاء أعضاء الجماعة. وتلك الخبرات الجماعية الايجابية الناجحة تمكنه عقب تخرجه من اقامة علاقات سلمية مع أسرته- التي يكون قد شملها العلاج وأصبحت صالحة لاحتضان أبنائها.

٢- لا يجب أن يخدع الاختصاصي في سلوك بناء قد تقوم به الجماعة ويعتبره علامة على نضجها وتقدمها. فقد يكون هذا السلوك تعبيراً عن العدوان- وذلك ما أشار إليه «سيدلو» عندما أوضح أن الجماعة قد تمارس عدوانها ضد الطبيعة كعدوان مزاح- وهو يعتبر «العمل» نوعاً العدوان في بعض الأحيان.

٣- أن محور الاهتمام في جماعة الأحداث المنحرفين- كجماعة علاجية هو الفرد. لذلك يجب أن يركز الاختصاصي أن عضواً معيناً في نادى دار الضيافة يلجأ إلى دولاب صغير في حجرة الألعاب الداخلية في النادى فيغلقه على نفسه أثناء قيام زملائه بالنشاط ويظل تابعاً داخله لوقت طويل.



فتلك هي حالة نكوص قد اعترت العضو- فهو يريد أن يرجع إلى رحم أمه حيث يشعر بالامن.

لذلك أدرك الاختصاصي أن ذلك العضو لا يشعر بالامن واتصل به وتدارس معه مشكلته وساعده بمعونة اختصاصي خدمة الفرد على التغلب عليها. فأخصائي خدمة الجماعة الذي يتعامل مع جماعات أحداث منحرفين يجب أن يوسع من دائرة تعامله مع الأعضاء كأفراد إلى جانب اهتمامه بهم كجماعة.

٤- أن معايير جماعة الاحداث المنحرفين من الامور التي لا يجب أن يتغاضى الاختصاصي عن تأثيره على الجماعة، اذ أنها في الغالب معايير سلبية غير سليمة وطالما أن كل عضو يحاول أن يحصل على مكانة لائقة في الجماعة، فهو يعمل على أن يمارس أنماطا من السلوك تعطيها تلك المعايير الخاطئة قيمة كبيرة، وبالتالي ترتفع مكانة العضو في الجماعة. كما أن دور كل عضو في الجماعة يتحدد طبقاً لمكانته التي تحددها معايير الجماعة السلبية. ومن ثم فعلى الاختصاصي أن يوجه طاقات الجماعة وطاقات المؤسسة والبيئة لتعديل تلك المعايير حتى تكون حركة الجماعة إلى أعلى لا إلى أسفل. فيحاول أن يضع أعضاء الجماعة ذوى السلوك الحميد في مكانة قيادية كي يؤثروا على قيم الجماعة. وأن يكون هو- أى الاختصاصي- أحد المصادر الهامة التي نستقى منه الجماعة قيمها. كما أن اختلاط أعضاء الجماعة بموظفي المؤسسة الفنيين والاداريين وكذلك اختلاطهم بجماعات البيئة يساعد على تعديل جهاز قيم الجماعة. ويعمل الاختصاصي على تدعيم قيم الجماعة المكتسبة حتى ترسى دعائمها، وبالتالي تصبح معايير الجماعة سليمة ومشتقة من معايير المجتمع، ويجاهد كل عضو لتعديل سلوكه كي يحظى بمكانة لائقة في الجماعة تحددها المعايير المستثناة من القيم الفاضلة.

## دور خدمة الجماعة الوقائي لمنع الاحداث من الانحراف:

اذا ما لاحظ الاخصائى الاجتماعى وجود عشيرات (شلل) فى المناطق والاحياء التى تعتبر مصدراً لتفريغ الاحداث المنحرفين، ويخشى على تلك العشيرات أو الشلل أن تنزلق قدمها فى هاوية الانحراف، فان الاخصائى يمكنه - بمعرفة المؤسسة واذا ما لكن ذلك يدخل ضمن سياستها- أن يعمل معهم ليقبهم ويعددهم عن أساليب السلوك الاجتماعى. والاخصائى هنا يمثل المؤسسة ولكنه لا يتعامل مع جماعات متممة إلى تلك المؤسسة، وهو لا يعمل أبداً على اقناعها بالانضمام إلى تلك المؤسسة- كما أن الجماعات التى يتعامل معها هي جماعات غير رسمية.

وهنا يختلف مفهوم خدمة الجماعة عن مفهومها القديم- فلا توجد هنا مؤسسة تضم الأعضاء ولا جماعة فى مؤسسة أو جماعة فى خدمة الجماعة- والاخصائى يعمل خارج أسوار المؤسسة فى الأزقة والحوارى والشوارع والعميل لا يسعى إلى الاخصائى، بل أن الاخصائى هو الذى يسعى إلى العميل ويقدم له خدماته، وذلك نوع من الخدمة الاجتماعية المفروضة.

والاخصائى الاجتماعى فى هذا المجال يقوم بمايلى:

- ١- يدرس البيئة دراسة كاملة وافية من جميع نواحيها الايكولوجية والاجتماعية.
- ٢- يعرف بالضبط أماكن تجمع الشلل وأوقات تجمعها، ويدرس خصائص تلك الشلل.
- ٣- يحاول الاخصائى أن يتصل بتلك الشلل- وتلك المحاولات غير ناجحة فى أحوال كثيرة- وعلى الاخصائى أن يثابر من أجل إيجاد الصلات بينه وبين تلك الجماعات.
- ٤- بعد أن يفلح الاخصائى فى الاتصال بهذه الشلل فإنه يبدأ فى اقامة علاقة

مهنية معها- والاختصاصي يتعرض لانواع كثيرة من الاختبارات ويجتازها بنجاح كى تثق فيه الشلل.

٥- بعد أن ينجح الاختصاصي فى اقامة علاقة مهنية سليمة مع تلك الشلل، يساعدها على تفهم مجتمعها بحيث لا تعتبره مجتمعاً معتدياً عليها، وبذلك يعاونها على التخلص من اتجاهاتها المعادية لقيم المجتمع واتجاهاته.

٦- اذا نجح الاختصاصي فى تحقيق ذلك الهدف فانه يبدأ فى معاونة الجماعة على اعادة النظر فى قيمها وتقاليدها- ويساعد كل عضو فى تقييم نفسه- وتلك الفترة تتسم باهتزاز معنويات الشلة لانها تمر بمرحلة تغير.

والاختصاصي يقوم بمساعدة الشلة على أن تمر بهذه المرحلة حتى تتمكن من تحديد قيم وتقاليدها جديدة صالحة.

٧- يراعى الاختصاصي رغبة الشلة الطبيعية فى المغامرة والمخاطرة وفى صيانة وحدتها ويساعدها على أن تمارى من النشاط البناء ما يمكنها من اشباع تلك الاحتياجات.

٨- يعاون الاختصاصي الشلة كصديق فى التغلب على مشاكلها الخاصة ومنايعها ملتزماً بدوره كممثل لقيم المجتمع وتقاليده.

٩- يحاول الاختصاصي أن يربط نشاط الشلة بامكانيات المجتمع وبذلك يوجد الصلات بين الشلل والمجتمع، مما يساعد على عدم انحراف الشلل وتحويلها إلى عصابات.

١٠- يحترم الاختصاصي تقاليد الشلل ولا يسخر منها. واذا كانت غير سليمة، فإنه يساعدها على تعديلها بالتدريج.

١١- قد يعمل الاختصاصي اذا لزم الامر مع آباء أعضاء من هذه الشلل ليحظى بتعاونهم كى تكون النتائج أكثر فاعلية.

١٢- بتعاون الاخصائى مع قادة المجتمع ومع رجال الشرطة إلى جانب بعض الفنيين- كممثل للمؤسسة- لوضع الخطط والبرامج لمساندة جهوده المبذولة فى العمل مع الشلل بالمجتمع.

١٣- يسمح الاخصائى للشلل باستخدام امكانيات المؤسسة فى فترات معينة اذا كان ذلك فى صالحها.

١٤- يساعد الاخصائى الشلل- كجماعات- أو أعضائها كأفراد على الانضمام الى مؤسسات اجتماعية ملائمة- هذا اذا رغب هؤلاء فى ذلك.

الصفات التى يجب توافرها فى أخصائى خدمة الجماعة الذى يعمل مع الشلل:

١- معرفة واسعة بالمجتمع ومكوناته والشلل وكيفية تكوينها وديناميكيته وخصائصها وأهداف وكيف تتحول إلى عصابات والعوامل المساعدة على ذلك.

٢- أن يكون الاخصائى مدرباً ومزوداً بمهارات كافية كى يثق بنفسه وتلك الثقة تساعد على القيام بعمله.

٣- أن يلتزم بدوره المهني وأن يلتزم بقيم وتقاليده المجتمع ويعتبر نفسه ممثلاً للمؤسسة التى يتبعها.

٤- بفضل أن يكون الاخصائى شاباً حتى يكون أقرب إلى التفاهم مع أعضاء الشلل، كذلك يساعد سبابه على القيام بالالتزامات البدنية التى تفرضها عليه طبيعة العمل.

٥- الاتزان الانفعالى والقدرة على ضبط النفس.

امتحان النقل الي الفرقة الثالثة في مادة  
خدمة الجماعة - مايو ١٩٩٦

الزمن : ٣ ساعات

أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول - أكتب في الموضوعات الآتية:

١- صور الاختصاصي الاجتماعي مع جماعة الهواية.

٢- المهارة في استشارة واستخدام علاقات الجماعة.

٣- جهود طريقة العمل مع الجماعات في المجال الأسري.

(٣٠ درجة)

السؤال الثاني - أنقل العبارات الآتية إلى كراسة الاجابة بنفس ترتيبها ثم ضع

العلامة المناسبة (✓) أو (X) أمام كل عبارة مع التفسير بما لا

يتجاوز ثلاثة أسطر.

١- ليس لاختصاصي الجماعة دور مع الأعضاء الذين يحتاجون إلى

مساعدات لا تدخل ضمن خدمات المؤسسة. ( )

٢- من ملامح تطور طريقة العمل مع الجماعات في الخارج ظهور

المحلات الاجتماعية في نهاية القرن التاسع عشر. ( )

٣- تقبل الجماعة لمستوى من المخاطرة أكبر من تقبل الفرد. ( )

٤- عند تكوين الجماعة يجب الا يختلف أهداف كل من العضو

والجماعة والاختصاصي. ( )



٥- الاختصاصى هو مصدر التغيير فى الجماعة والمسئول الوحيد عن نجاحها أو فشلها.

( )

(٢٥ درجة)

السؤال الثالث: أذكر رأيك المهنى فى المواقف التالية فى نقاط محددة:  
الموقف الأول :

أثناء اجتماع الجماعات كان الاختصاصى يهتم بالإجابة بصورة مباشرة على كل سؤال يطرحه الأعضاء دون أن يترك لباقي الأعضاء فرصة للإجابة.

الموقف الثانى:

ترغب الجماعة فى أن يشترك الاختصاصى معها فى مزاولة نشاطها

(١٥ درجة)

## الباب الأول

### مفاهيم أساسية في طريقة العمل مع الجماعات

١٤ - تكامل طرق الخدمة الاجتماعية	٨
٢ - تاريخ طريقة العمل مع الجماعات	١٥
٣ - تعريف طريقة العمل مع الجماعات	٢٢
٤ - فلسفة طريقة العمل مع الجماعات	٢٩
٥ - أهداف طريقة العمل مع الجماعات	٣١
٦ - أهمية طريقة العمل مع الجماعات	٣٩
٧ - طريقة العمل مع الجماعات والترويج	٤٢
٨ - طريقة العمل مع الجماعات والعلاج الجماعي	٤٧
٩ - مبادئ طريقة العمل مع الجماعات	٥١
١٠ - عمليات طريقة العمل مع الجماعات	٦٦

## الباب الثاني

### الجماعات

- تاريخ دراسة الجماعة الصغيرة	٧٧
- مفهوم الجماعة	٨٠
- أهمية دراسة الجماعة الصغيرة	٨٧
- اختلاف الجماعات	٩١
- أنواع الجماعات	١٠٠
- مراحل نمو الجماعة	١٠٨
- مشكلات الجماعات	١٢٠

## الباب الثالث إخصائى الجماعة

- ١٣٢ ..... صفات الإخصائى الاجتماعى
- ١٣٥ ..... خصائص السلوك المهنى
- ١٣٧ ..... دور الإخصائى مع الجماعة
- ١٤٠ ..... العوامل التى تؤثر فى دور الإخصائى
- ١٤٣ ..... - التغيرات التى تطرأ على الإخصائى
- ١٥٠ ..... - الأساس المهارى فى الخدمة الاجتماعية
- ١٥٢ ..... - المهارة فى الخدمة الاجتماعية
- ١٥٥ ..... - المهارات الأساسية للممارسة
- ١٦٦ ..... - مهارات يجب أن يكتسبها الإخصائى

## الباب الرابع مؤسسات العمل مع الجماعات

- ٢١١ ..... - التسجيل
- ٢٤١ ..... - خدمة الجماعة فى المجال المدرسى







Bibliotheca Alexandrina



0097210